



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casadidio.eu



ESITO RILEVAZIONE E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI CDI San Carlo Borromeo Aprile 2023

L'intento della rilevazione è quello di far emergere e condividere, sia a livello direzionale che a livello operativo, quanto riferito dagli anziani che frequentano il CDI e dai loro familiari di riferimento. Scopo della rilevazione è sostenere il miglioramento continuo e sviluppare una sempre maggiore conoscenza e consapevolezza dei possibili punti critici. Ciò costituisce anche un requisito per l'accreditamento con Regione Lombardia e per le norme relative al sistema sicurezza (ISO 45001) e al sistema qualità (UNI EN ISO 9001).

Premessa

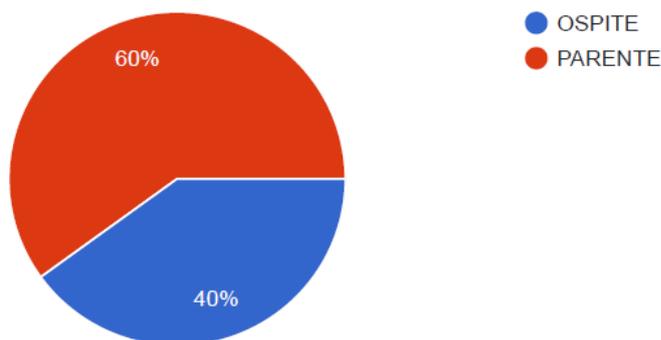
A differenza delle RSA considerato che l'ospite del CDI è in prevalenza un ospite con cognitività adeguata si è deciso di utilizzare lo stesso questionario sia per l'utente che per il Suo familiare.

Il campione intervistato

Il questionario è stato proposto a tutti gli ospiti presenti, che alla data della rilevazione risultano essere 9 (di cui un ospite assente per stato di salute) ed inviato al parente di riferimento degli stessi. Alcuni ospiti non hanno partecipato per malessere o rifiuto. In ogni caso, gli intervistatori hanno comunque provato a riproporre l'intervista in altro momento per assicurarsi che il rifiuto fosse effettivo.

Si riportano di seguito le percentuali di partecipazione

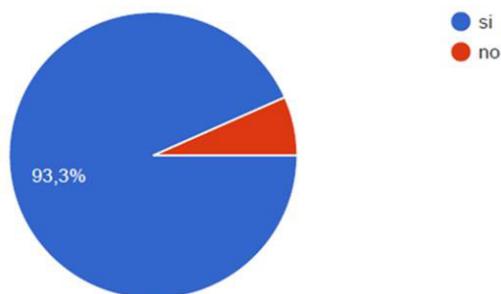
Compilatore	Questionari Compilati	% di compilazione per figura
OSPITE	6	0,67%
PARENTE	9	100%



Risultati complessivi

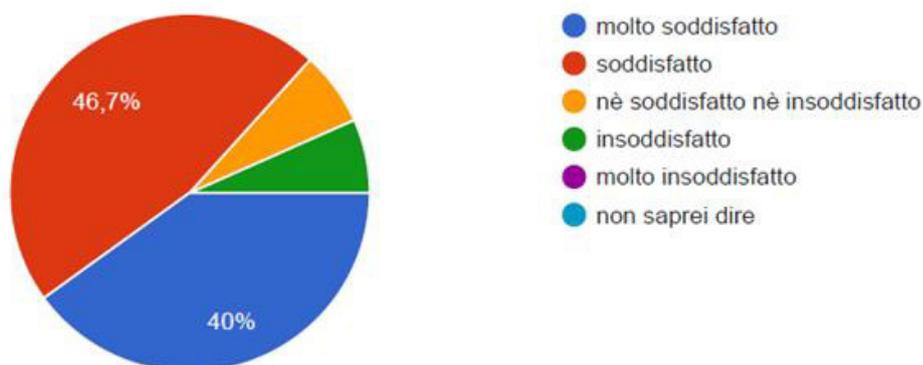
📌 QUALITÀ DI INFORMAZIONI E CONTATTI

1. Le sono state date informazioni esaustive nella fase di ingresso



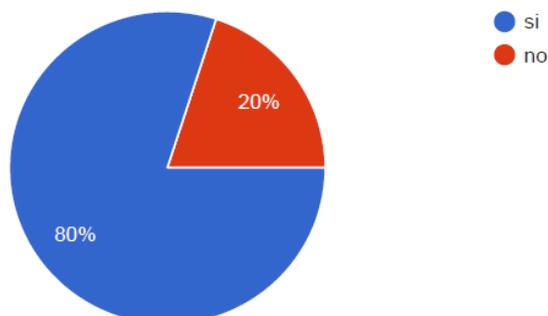
Solo una persona ha risposto negativamente dicendo che avrebbe voluto più informazioni relative al menù.

2. Come valuta il servizio accoglienza/portineria/centralino? (disponibilità/cortesia/competenza)



Come si evince dal grafico l'86.7% ha dato un esito positivo, ma non abbiamo indicazione rispetto alla insoddisfazione

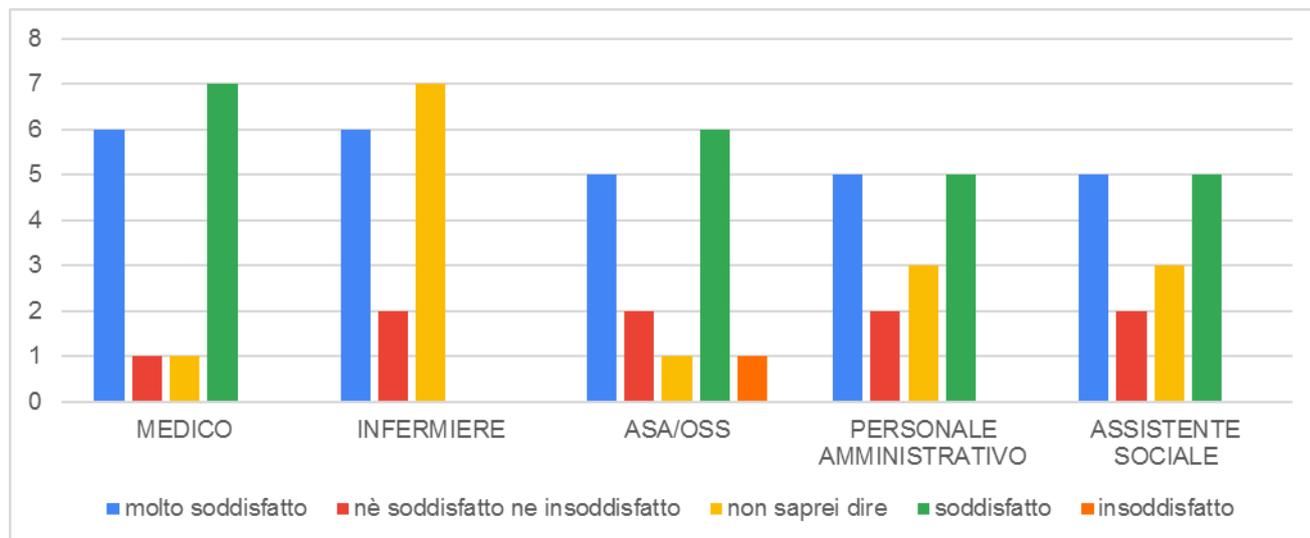
3. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto alle attività quotidiane?



Le informazioni mancanti riguardano le attività svolte e proposte dal CDI

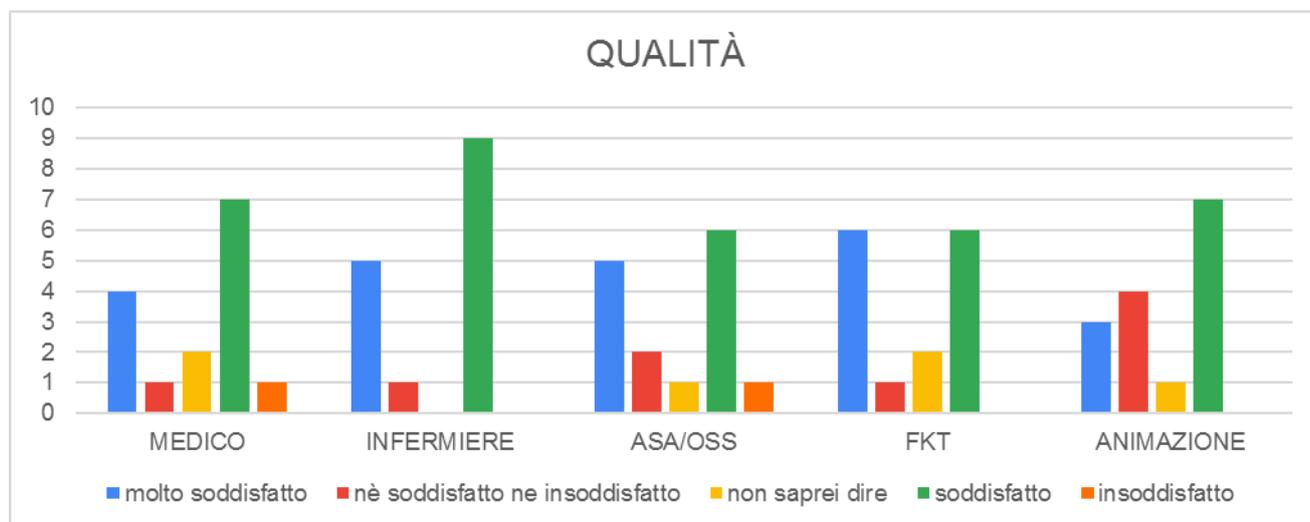
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

1 Come valuta la professionalità delle varie figure che impattano



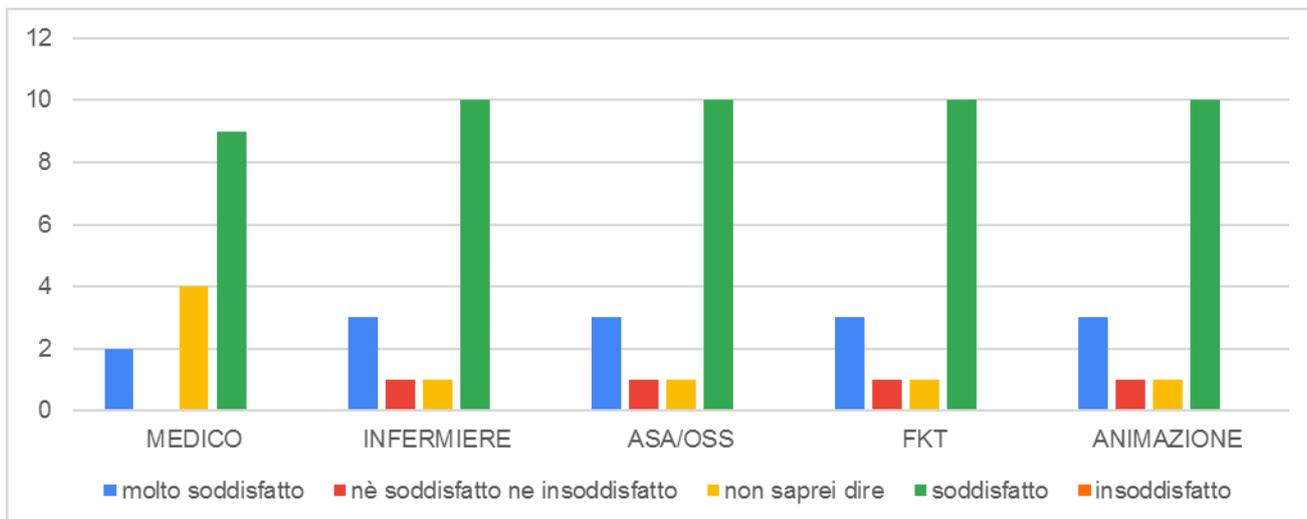
Tutti sono soddisfatti, ad eccezione di un intervistato che ritiene la figura dell'ASA insoddisfacente (giudizio espresso da un parente).

2 Come valuta la qualità dell'assistenza che viene offerta dall'equipe



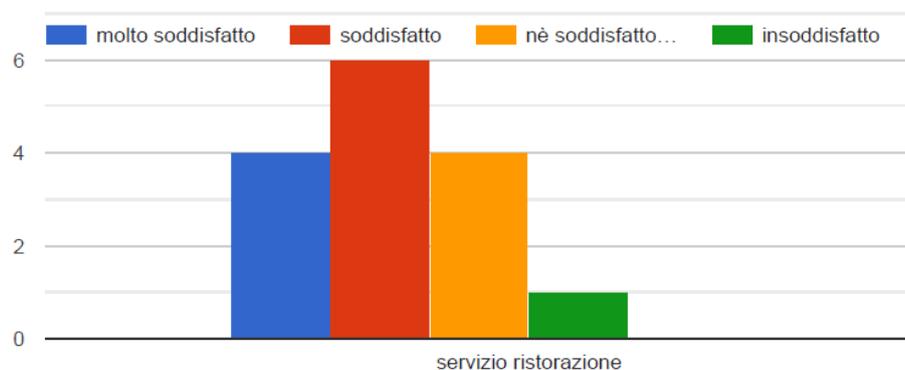
Permane una insufficienza alla figura dell'ASA e si riscontra un giudizio negativo rispetto al medico (giudizio dato da un ospite)

3 Come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione)

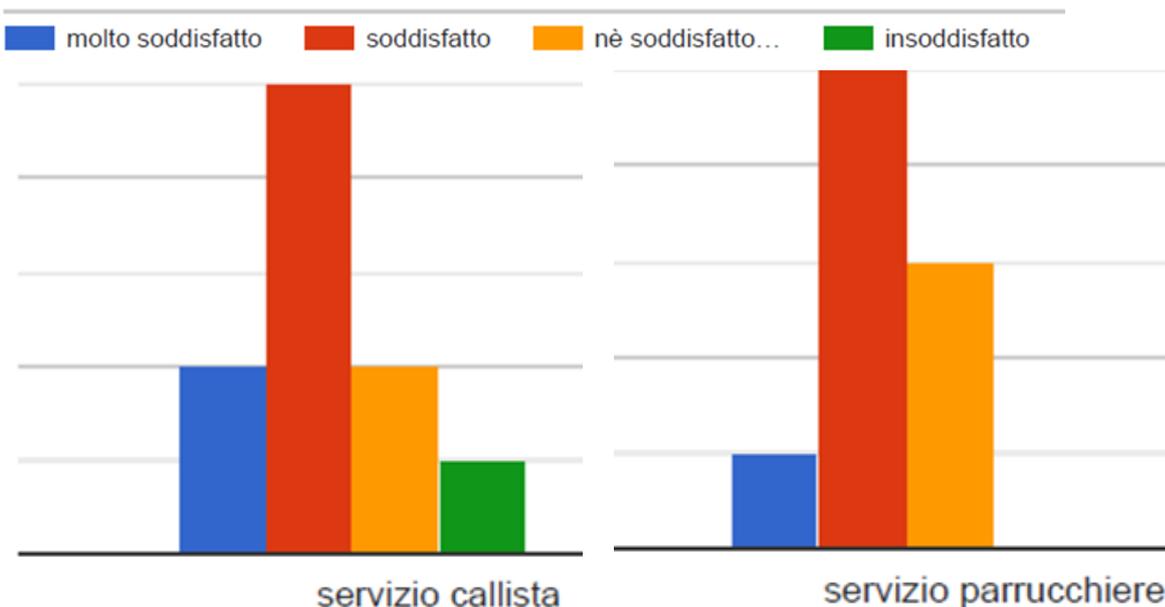


Non si colgono giudizi negativi

1 QUALITÀ SERVIZI DI SUPPORTO Come valuta il servizio ristorazione



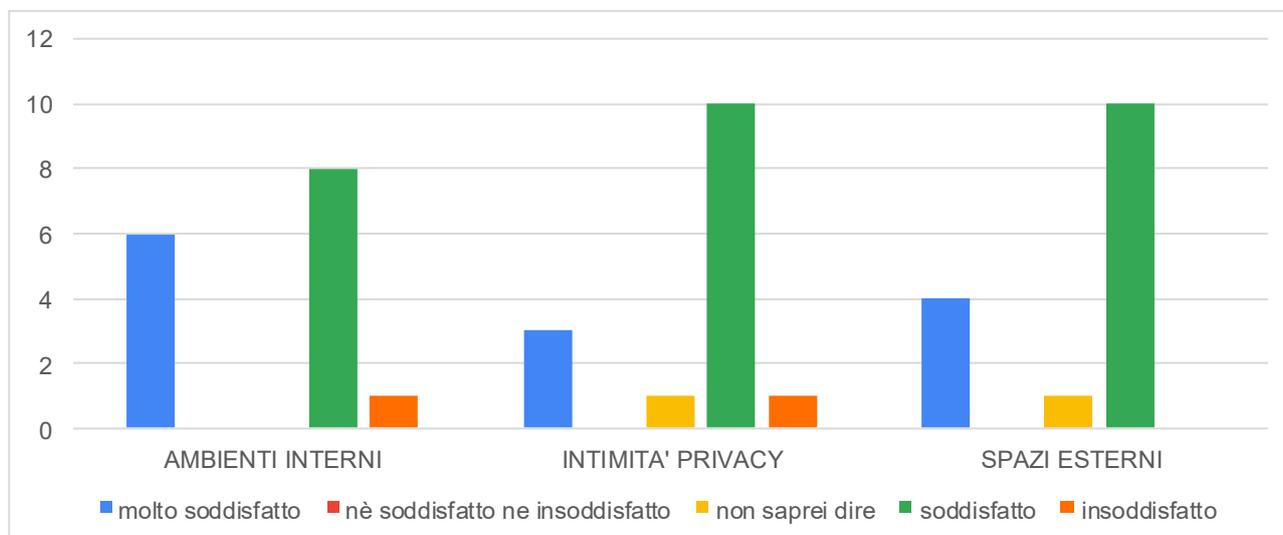
2 Come valuta i servizi di supporto (parrucchiere e callista) se utilizzati



Se di negatività bisogna parlare vi è una criticità relativa alla cucina e una al servizio callista legate anche al fatto che desidererebbero avere un'alternativa nel caso di cibo non gradito nell'immediato e poter accedere più frequentemente al servizio

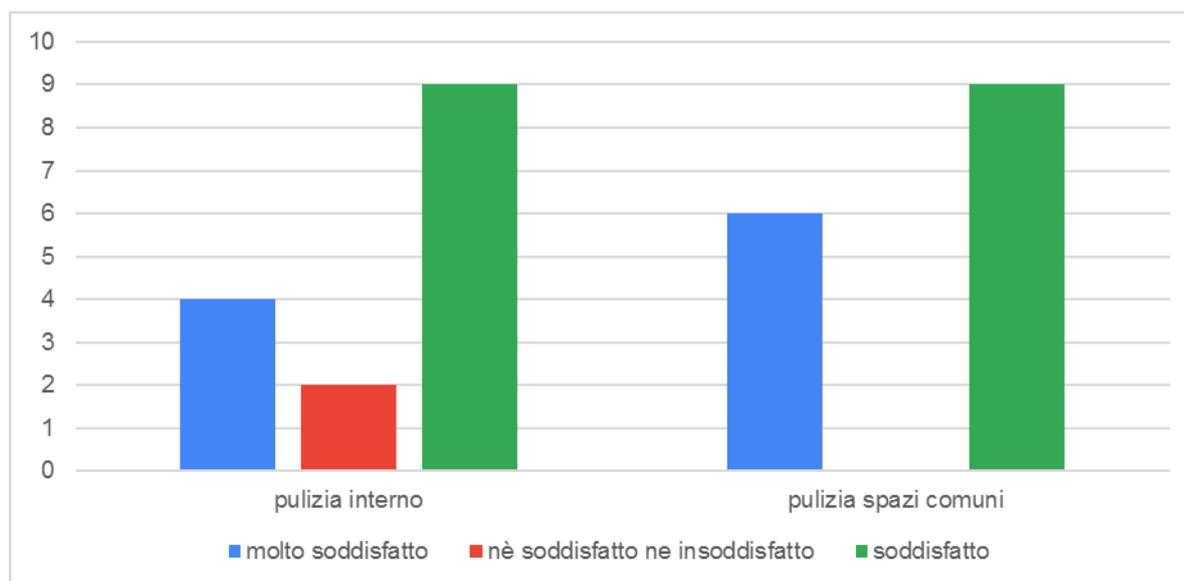
QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

1 Come valuta la qualità degli ambienti



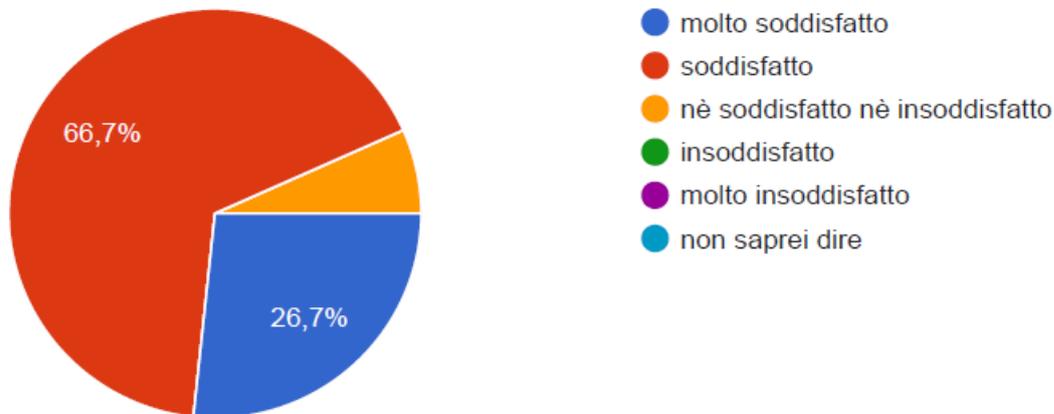
Si analizza una criticità negli ambienti interni nel confort e nel rispetto delle privacy. Non emergendo dal questionario il motivo dell'insoddisfazione, da un approfondimento con gli ospiti ritengono poco adeguato lo spazio per il riposo pomeridiano.

2 Come valuta la pulizia degli ambienti (interni e parti comuni)



VALUTAZIONE GENERALE

1 Complessivamente quando è soddisfatto del servizio



Nessun esito negativo

2 Si riportano di seguito i punti di forza e quelli di debolezza

Punti di forza

Apprezzo molto le attività che sono di mio interesse per esempio il laboratorio di fisioterapia

Assistenza e socialità

La compagnia

La gentilezza del personale

La gentilezza e la disponibilità degli assistenti

L'ambiente veramente accogliente grazie alla professionalità e alla cura posta da tutti gli operatori nell'assistenza agli ospiti

L'attenzione nei confronti di mio papà e la prontezza con cui mi vengono segnalate eventuali problematiche

Le amicizie e Rosalia

Mi piacciono molto le infermiere perché si prendono cura di me

Qui so di non avere la mia malattia e di essere

Servizio di assistenza

Tutto l'insieme

Punti di debolezza

Alcuni piatti

Altri pazienti danno fastidio

In generale mi sono trovato molto bene con tutte le attività perché mi so adattare a tutto

Niente, apprezza tutto

Niente

Nulla

Per ora Nulla

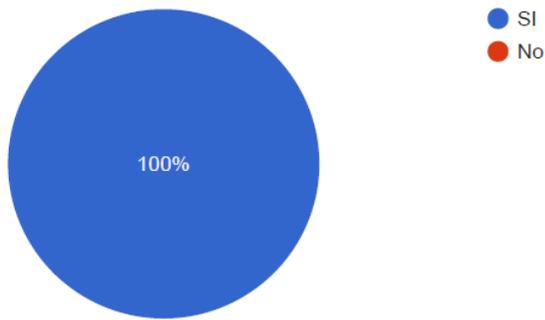
Poche attività

Più frequenza del servizio podologo

Scelta del menù e gite all'esterno della struttura

Sintesi dei risultati e azioni di miglioramento

Possiamo dire che sono tutti soddisfatti tanto che alla domanda **Consiglierebbe questo CDI** tutti hanno risposto affermativamente



Il questionario denota una piena soddisfazione con alcune piccole problematiche, una di queste è stata riscontrata anche nel questionario delle RSA

- qualità dei pasti riorganizzando l'intero processo ad essi correlato, a partire dalla revisione del contratto per le derrate alimentari, alla costruzione dei menù estivo ed invernale con una maggiore attenzione ai nutrienti importanti per gli anziani fino alla qualità dell'esperienza del pasto in termini emotivi e motivazionali;
- maggior offerta di attività svolte soprattutto all'esterno del CDI
- potenziamento del confort degli ambienti, come l'acquisto di nuove poltrone
- maggior accessibilità al servizio callista

Modalità di restituzione e condivisione delle rilevazioni

Le relazioni sopra esposte (rilevazione Ospiti e questionari caregiver) sono state illustrate al Consiglio Generale nella seduta del 3 luglio scorso (a cui sono invitati ad intervenire anche i componenti del Comitato di Gestione, del Collegio sindacale e dell'Organismo di Vigilanza) e sono state condivise con gli ospiti delle CDI. La relazione finale è stata inviata a tutti i membri dell'equipe.

Per la condivisione con i familiari e con ogni potenziale o reale stakeholder, la presente relazione viene pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente

Brescia, 3 luglio 2023

Stefania Mosconi
Direttore Generale

Alberto Ranzenigo
Direttore Sanitario

Cristina Orsatti
Referente Qualità



FONDAZIONE
CASA DI DIO
ONLUS

Sede Legale: via Moretto 4, 25122 - Brescia
Partita IVA e Codice Fiscale: 02467380982
Sito web: www.casadidio.eu



ESITO RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI NELLE RSA GESTITE DALLA FONDAZIONE CASA DI DIO *onlus* ANNO 2022

L'intento della rilevazione è quello di far emergere e condividere, sia a livello direzionale che a livello operativo, quanto riferito dai familiari e dagli ospiti intervistati in un'ottica di miglioramento continuo e di sviluppo della conoscenza e consapevolezza di possibili punti critici che possono caratterizzare sia le situazioni di operatività normale e straordinaria sia i servizi offerti. Ciò costituisce anche un requisito per l'accreditamento con Regione Lombardia e per le norme relative al sistema sicurezza (ISO 45001) e al sistema qualità (UNI EN ISO 9001).

1. RILEVAZIONE QUALITA' DI VITA DEGLI OSPITI

Premessa

Per il 2022 abbiamo deciso di continuare la sperimentazione dello strumento utilizzato lo scorso anno per poter ancora coinvolgere direttamente gli ospiti ritenuti in grado di valutare la propria attuale qualità di vita e per fare un raffronto con quanto rilevato nell'anno precedente.

Ai fini della comprensione dei risultati della rilevazione, riteniamo opportuno precisare che il 2022 è stato nuovamente interessato da focolai Covid19 nei diversi nuclei, seppur progressivamente meno intensi e più brevi, con una conseguente maggiore presenza, ma pur sempre ridotta rispetto al periodo pre-pandemico, dei famigliari in struttura.

Ricordiamo che lo strumento utilizzato per effettuare la rilevazione è in gran parte ripreso dal questionario "Quality_VIA", un questionario costruito da un gruppo di ricercatori dell'Università di Padova (A. Cantarella, E. Borella, R. De Beni) che ha come obiettivo la comprensione del livello di qualità di vita sperimentata direttamente dall'anziano attraverso l'indagine di diversi fattori ritenuti fondamentali dalla letteratura internazionale riferita al tema: servizi di cura e soddisfazione dei bisogni fisiologici, soddisfazione ambientale, rapporto con il personale di cura, attività, privacy e autodeterminazione, coesione sociale e senso di appartenenza, autorealizzazione e spiritualità. Il modello teorico sotteso al questionario è la piramide dei bisogni di Maslow che vede rappresentati i bisogni umani in una scala gerarchica che va dai bisogni di sussistenza, ai bisogni di sicurezza, di relazione/affiliazione/appartenenza fino ai bisogni più elevati di realizzazione personale e di spiritualità. Il modello pone, inoltre, l'attenzione sia sul soggetto e sulle proprie risorse che sulle risorse del contesto e sulla capacità di quest'ultimo di influirvi positivamente.

Il questionario, comprensivo di 30 item, è stato somministrato attraverso un'intervista semi-strutturata. Le domande sono state identificate tenendo conto di criteri di brevità e semplicità, con la possibilità di ulteriore esemplificazione sia dei contenuti che dei livelli di risposta, attraverso esemplificazioni effettuate dagli intervistatori. La durata media dell'intervista è stata di circa trenta minuti.

Gli intervistatori hanno accuratamente segnalato nelle note, informazioni ritenute significative al di là del livello di valutazione scelto. La scala di risposta utilizzata è una scala Likert a quattro livelli definiti come segue: per niente, poco, abbastanza, molto.

Gli intervistatori selezionati erano quattro, di cui tre psicologi esterni alla Fondazione (un tirocinante e due volontari) ed un'assistente sociale interna alla Fondazione, ma non in contatto con gli ospiti nel proprio lavoro. Nella fase di rielaborazione dei dati è stata svolta una riunione con tutti gli intervistatori per condividere quanto emerso e aggiungere suggerimenti ed ulteriori percezioni nella rilevazione utilizzati nella relazione seguente.

Il campione intervistato

Sono stati identificati e selezionati con i Medici di Nucleo, 125 potenziali ospiti destinatari delle interviste, appartenenti alle quattro RSA, partendo da una analisi degli ospiti con un MMSE* (Mini-Mental State Evaluation) maggiore di 18.

**Il Mini Mental State Evaluation è un rapido e sensibile strumento per l'esplorazione della funzione cognitiva e delle sue modificazioni nel tempo, applicabile anche in forme gravi di deterioramento. Il punteggio totale, dato dalla somma dei punteggi che il paziente ha ottenuto a ciascun item, può andare da un minimo di 0 (massimo deficit cognitivo) ad un massimo di 30 (nessun deficit cognitivo).*

Alcuni ospiti non hanno partecipato per malessere, peggioramento dello stato di salute, o rifiuto. In ogni caso, gli intervistatori hanno comunque provato a riproporre l'intervista in altro momento per assicurarsi che il rifiuto fosse effettivo. Gli ospiti sono rappresentativi di tutti i nuclei, anche se in diversa percentuale, come si evidenzia dalla tabella seguente. Hanno aderito e sono stati coinvolti effettivamente nelle interviste 100 ospiti, dei quali 35 per RSA Casa di Dio, 20 per RSA La Residenza, 24 per RSA Luzzago e 21 per RSA Feroldi (18 Feroldi 1° piano e 3 Feroldi Mughetto). Mentre gli ospiti con MMSE > 18 rappresentano il 27,1% del totale degli ospiti delle RSA di Fondazione Casa di Dio (Tab. 2), il campione intervistato rappresenta complessivamente il 21,7 % del totale degli ospiti come evidenzia la tabella 1.

TAB. 1	totale ospiti	totale intervistati	% intervistati su totale ospiti
CDD	143	35	24,5 %
LUZ	138	24	17,4 %
FER	84	21	25,0 %
RES	95	20	21,1 %
totale	460	100	21,7 %

TAB 2	totale ospiti	MMSE > 18/30	% campione su totale ospiti
	460	125	27,2

Si riportano di seguito le percentuali di partecipazione degli ospiti nei differenti nuclei della stessa RSA.

Casa di Dio		
Nuclei	n. intervistati	%
Gelsomino	10	28,6%
Girasole	10	28,6%
Tulipano	8	22,9%
Fiordaliso	7	20,0%
totale	35	100,0%

La Residenza		
Nuclei	n. intervistati	%
Camelia	10	50,0%
Orchidea	8	40,0%
Ortensia	2	10,0%
totale	20	100%

Luzzago		
Nuclei	n. intervistati	%
Mimosa	7	29,2%
Azalea	7	29,2%
Giglio	10	41,7%
totale	24	100%

Feroldi		
Nuclei	n. intervistati	%
Ciclamino	9	42,9%
Primula	9	42,9%
Mughetto	3	14,3%
totale	21	100%

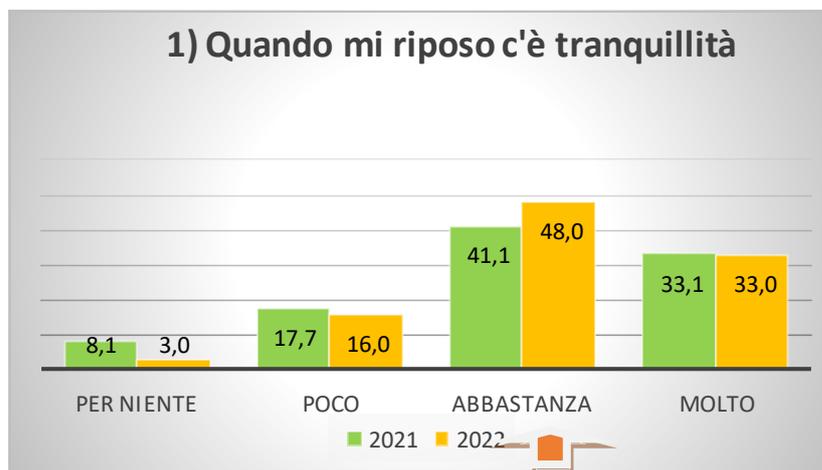
Risultati complessivi

Sono descritti di seguito i risultati che il campione complessivo ha evidenziato e il confronto con i risultati dello scorso anno.

Servizi di cura/soddisfazione bisogni fisiologici

L'81% del campione intervistato riferisce di riposare bene contro il 74,2% dello scorso anno, mentre il 19% degli intervistati contro il 25,8% dello scorso anno afferma un riposo disturbato da rumori provocati da altri ospiti.

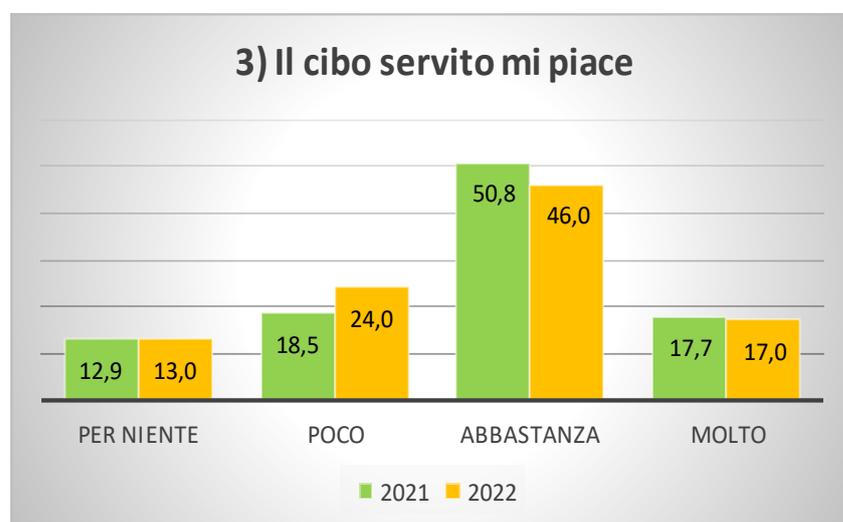
Si osservano lievi miglioramenti rispetto alla precedente rilevazione.



Il 92% degli intervistati ritiene di essere soddisfatto delle cure ricevute in RSA, dei quali il 30% esprime soddisfazione elevata. Il grado di soddisfazione è più positivo dello scorso anno con una differenza di quasi il 9%. Le poche critiche riguardano la non completa accettazione o comprensione della malattia o la presenza di malessere al momento dell'intervista.



Il 63% degli intervistati sembra gradire il cibo servito, il 24% lo gradisce poco e il 13% non lo gradisce per nulla. Le variazioni rispetto allo scorso anno sono molto lievi. Le critiche riguardano prevalentemente la ripetitività degli stessi cibi, la quantità scarsa, la mancanza di carne, la qualità non sempre buona, le pietanze che arrivano fredde in tavola e le modalità di proporre e presentare il piatto.



Il 37 % degli intervistati riferisce che il personale sia molto attento, il 51 % ritiene il personale abbastanza attento, specificando differenze individuali nell'approccio, mentre il restante 12% ritiene il personale poco o per nulla attento. Le annotazioni mettono in evidenza maggiori difficoltà per coloro che hanno dolori o comunque situazioni cliniche più delicate (es. catetere)

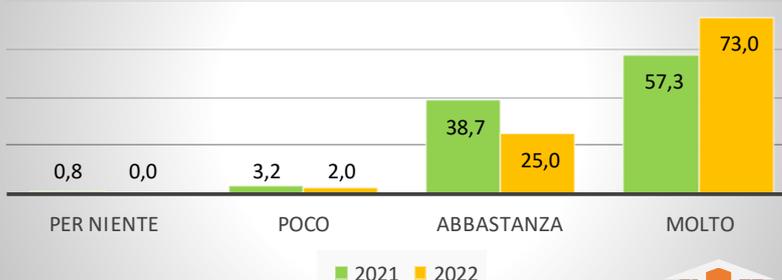
4) Il personale è attento a non farmi male durante le cure



B. Soddisfazione ambientale

Il 98% degli intervistati fornisce valutazioni positive sull'ordine e sulla pulizia dell'ambiente. Il 16% in più rispetto allo scorso anno si dice molto soddisfatto di questo per un totale del 73%.

5) Qui tutto è pulito e in ordine



Gli ambienti sono ritenuti adeguati alle proprie necessità dal 93 % degli ospiti intervistati. Il 47 % del campione (il 9,1 % in più rispetto allo scorso anno) ritiene gli ambienti adeguati in misura elevata.

6) Gli ambienti in cui vivo sono adeguati alle mie necessità



Il 93 % degli ospiti intervistati ritiene gli ambienti gradevoli. L'8 % che risponde "poco gradevoli" o "per niente gradevoli" evidenzia l'essenzialità dell'arredamento e la maggiore attenzione alla pulizia dei pavimenti e meno al resto.

7) Gli ambienti sono gradevoli



Il 95 % degli intervistati ritiene che la propria camera sia confortevole.

Di questi, il 42 % esprime una valutazione molto positiva, il 10,5 % in più rispetto allo scorso anno.

8) La mia camera è confortevole



C. Rapporto con il personale di cura

Il 93% degli ospiti intervistati ritiene di essere trattato con rispetto dal personale.

Di questi il 52% dice di essere trattato con molto rispetto, mentre il 41% fornisce la risposta “abbastanza”, specificando le differenze di approccio tra i diversi operatori. Il 7% riferisce poco rispetto.

9) Sono trattato con il rispetto dal personale



Il 23% degli intervistati riferisce una elevata prontezza degli operatori nel fornire assistenza. Il 52% fornisce una valutazione abbastanza positiva.

Il 24% riferisce un'assistenza poco proattiva sia per numero di operatori che per loro atteggiamento.

10) Il personale è sempre pronto nel fornire aiuto



Solo il 3% degli intervistati ritiene che il personale fornisca aiuto immediatamente. Il 42% del campione ritiene che il personale fornisca aiuto, ma non sempre immediatamente.

Il restante 55% riferisce che il personale fornisca poco o per niente l'aiuto necessario in modo immediato. Il confronto con lo scorso anno registra una percezione meno positiva di questo aspetto.

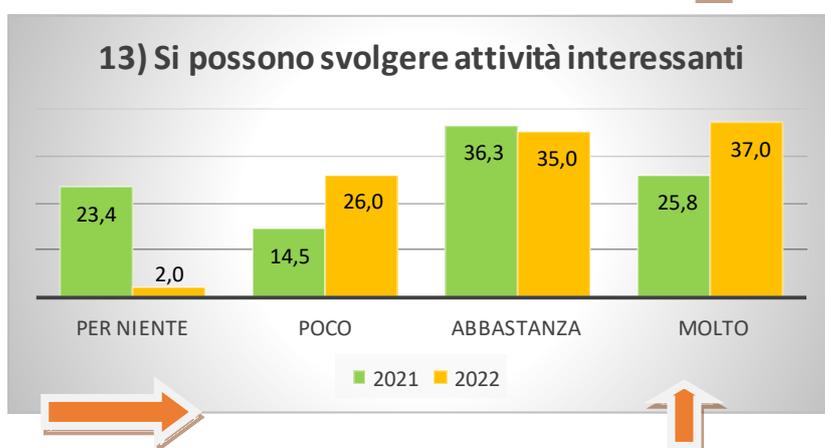
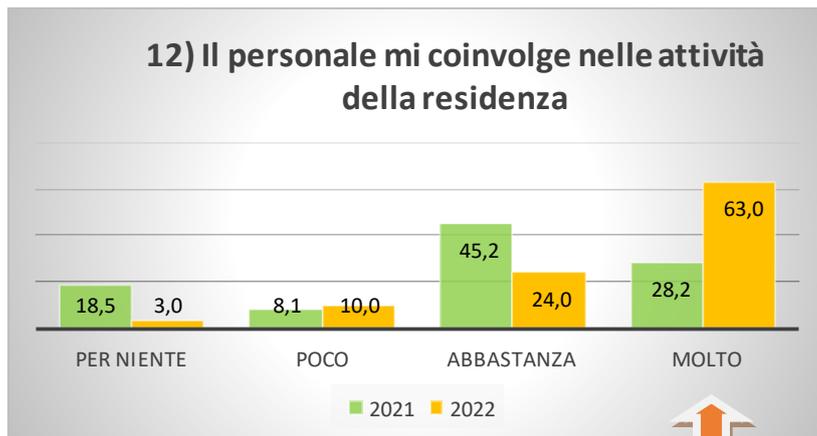
11) Quando chiedo aiuto il personale arriva subito



D. Attività (educative)

L'87% del campione intervistato riferisce di essere coinvolto nelle attività educative (il 14% in più rispetto allo scorso anno), mentre il restante 13% riferisce la mancanza di interesse per le attività proposte o il carattere solitario.

Il 73% degli ospiti intervistati ritiene interessanti le attività proposte. In particolare, si nota l'aumento dell'11% di risposte di elevato gradimento ed una riduzione di risposte negative dal 23,4% al 2%



E. Privacy e autodeterminazione

Il 41 % degli ospiti ritiene di poter continuare a fare ciò che faceva anche a casa sia per abitudini possibili anche in RSA (leggere, guardare la TV), sia perché anche a casa aveva già ridotto le attività possibili a causa del proprio stato di salute. Il 28 % ritiene di poter svolgere le attività che svolgeva al proprio domicilio in modo limitato, il 31% non può per limitazioni dovute alla malattia.



Il 10% riferisce di poter scegliere quando andare a letto e quando alzarsi.

Il 29 % riferisce di essere abbastanza soddisfatto degli orari (più del 10% in meno rispetto allo scorso anno). Il 61% degli ospiti intervistati sottolinea orari non corrispondenti alle proprie necessità e scelte (quasi il 10% in più rispetto allo scorso anno).

In generale la messa a letto e l'alzata risultano essere troppo anticipate rispetto ai propri ritmi.

15) Posso scegliere quando andare a letto e quando alzarmi



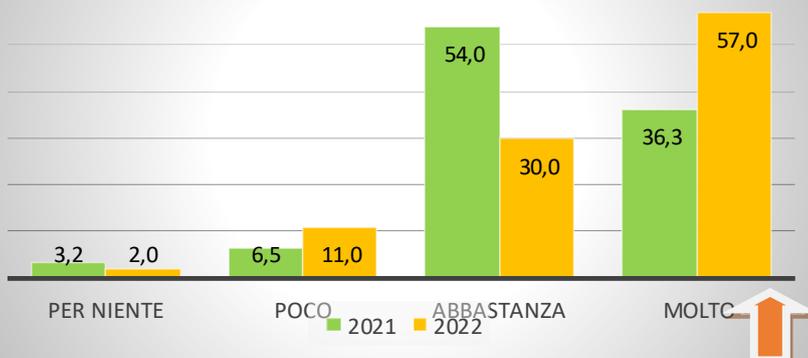
L'88% degli intervistati ritiene che i propri spazi siano rispettati dagli altri ospiti. Viene sottolineato nell'11% del campione l'invasione da parte, non solo, di altri ospiti del nucleo di appartenenza, o di coloro che condividono la camera, ma anche di familiari di altri ospiti o di operatori che non chiedono il permesso di entrare in stanza.

16) Il mio spazio viene rispettato dagli altri residenti



Le risposte fornite rispecchiano i risultati della domanda precedente, l'87% ritiene i propri oggetti rispettati. Il 13% lamenta scarso rispetto in particolare per i propri vestiti che sono stati persi o rovinati. Si nota l'incremento delle risposte molto positive del 20,7% circa.

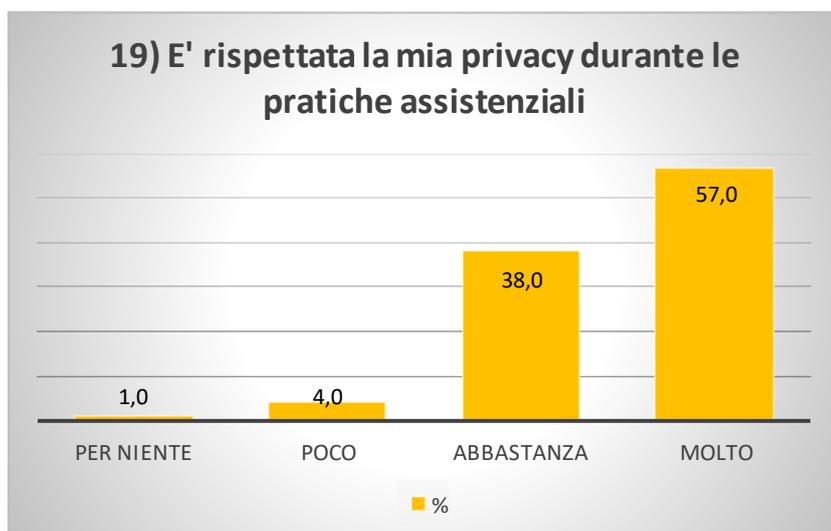
17) I miei oggetti personali sono rispettati



Il 30% si ritiene molto soddisfatto delle spiegazioni fornite sulle cure (il 10% in più rispetto all'anno scorso). Il 33% si ritiene abbastanza soddisfatto, mentre il 37% ritiene di essere poco o per nulla soddisfatto. Le motivazioni si riferiscono alla mancanza di spiegazioni spontanee da parte del personale sanitario sui farmaci da assumere o sulle cure in corso.



La domanda è stata inserita quest'anno nel questionario e restituisce una percezione di rispetto elevato della privacy nel 57% del campione. Il 38% degli intervistati ritiene il rispetto con differenze tra i singoli operatori e il restante 5% ritiene di essere rispettato nella propria privacy poco o per nulla ritenendo che chi assiste sia frettoloso, villano e che non sia rispettata la propria volontà.

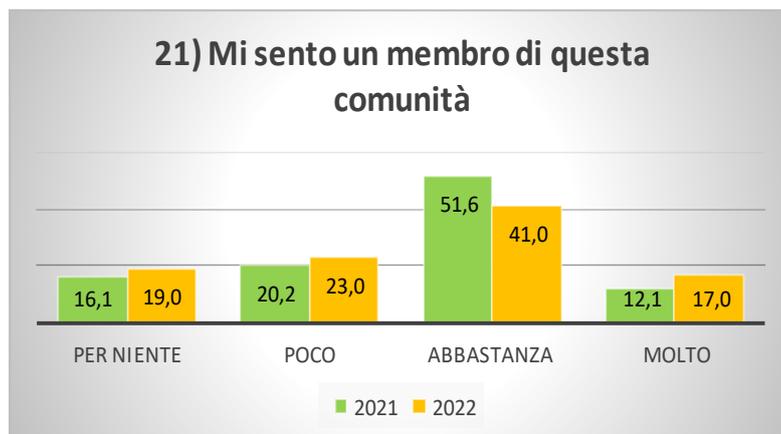


Il 20% ritiene di sapere e di aver utilizzato la possibilità di personalizzare la propria camera. Il 39% ritiene di essere venuto a conoscenza di questa possibilità e di aver portato qualche piccola cosa. Il restante 41% non ricorda, non ha pensato o non è interessato alla personalizzazione della camera.

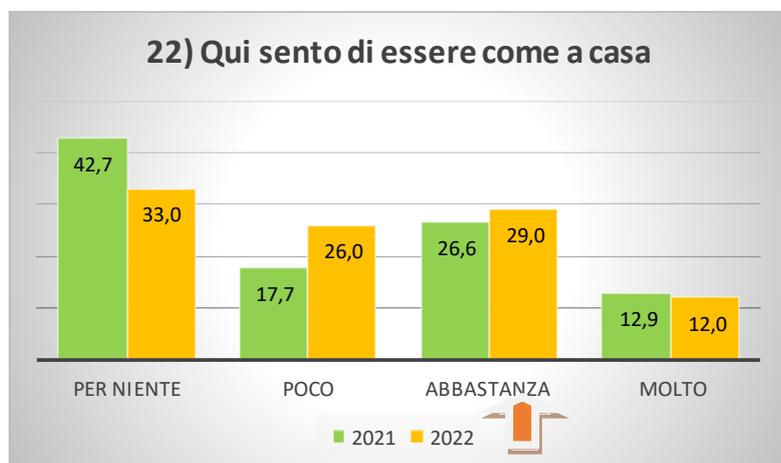


F. Coesione sociale-senso di appartenenza

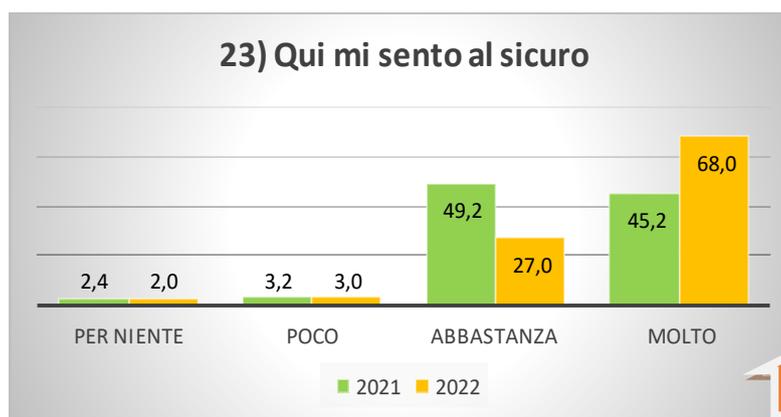
Il 58% degli intervistati sente di appartenere a questa comunità, mentre il restante 42% ritiene di appartenervi poco o per nulla. Chi non si sente integrato nella comunità esprime la fatica a relazionarsi per i limiti fisici e le differenze culturali esistenti. Non viene mai espressa la difficoltà relativa al livello cognitivo degli ospiti.



Il 41 % degli intervistati considera il contesto in cui vive come una casa, mentre il restante 59% distingue tra la propria casa e il contesto RSA evidenziando in modo netto le due realtà e motivando la preferenza della casa con la maggiore autodeterminazione e per l'aiuto ad personam. Si nota una riduzione di risposte negative rispetto allo scorso anno.



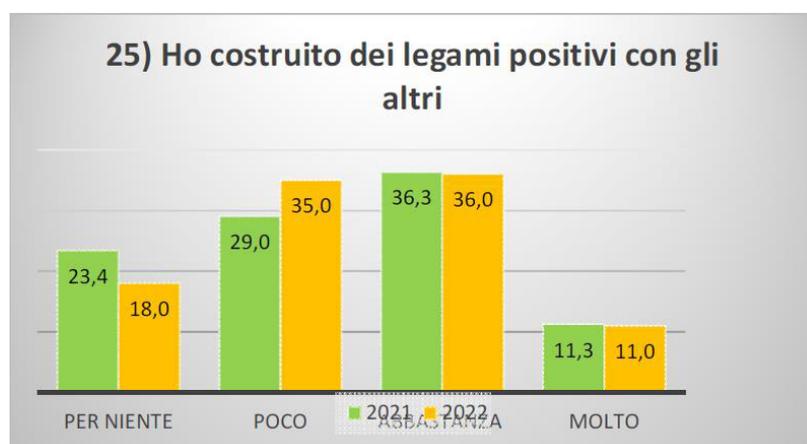
Il 95% degli intervistati si sente al sicuro nella RSA in cui è stato accolto, con un 22,8% di risposte molto positive in più rispetto allo scorso anno. Tra coloro che rispondono negativamente, viene associata la sicurezza ad un ambiente familiare non identificato con la struttura.



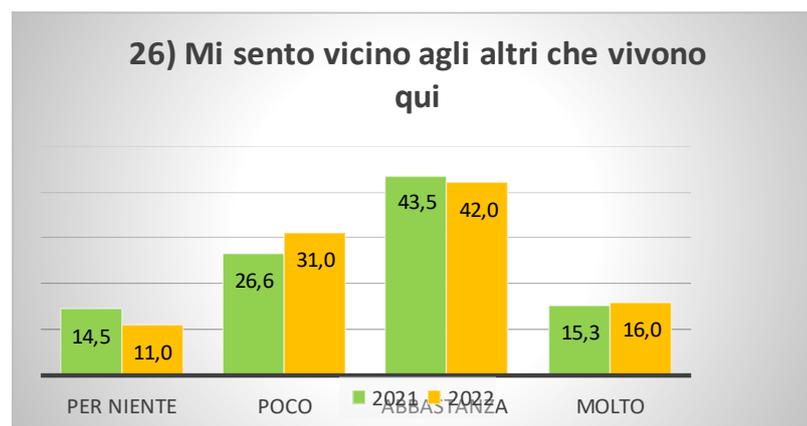
Il 39% degli ospiti intervistati ritiene di ricevere sostegno dalla relazione con altri ospiti, così come un ulteriore 39% riferisce di riceverne poco ed il restante 22% ritiene di non avere affatto sostegno. Le difficoltà di relazione, il carattere più riservato, i deficit sensoriali e cognitivi, le disabilità, l'orientamento al sé, la paura di rapportarsi ad altri malati sono solo alcuni fattori che portano il 59% del campione a percepire scarso sostegno.



Il 47% degli ospiti intervistati riferisce di aver costruito legami con altri ospiti all'interno del contesto, il 29% ritiene di averne costruiti pochi, mentre il restante 24% non ne ha costruiti. E' possibile correlare tali percentuali alla domanda precedente. Possiamo infatti ipotizzare che chi riesce a costruire legami possa ottenere maggiore sostegno.



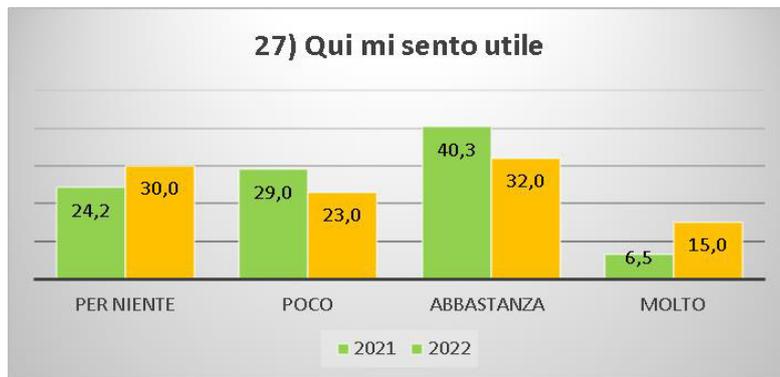
Il 58% del campione ritiene di sentirsi vicino agli altri ospiti, di condividere un percorso simile, il 42% non ha questa percezione. Ciò è in linea con quanto espresso lo scorso anno.



G. Autorealizzazione e spiritualità

Il 47% degli ospiti intervistati afferma di sentirsi utile nel contesto, mentre il 53% ritiene di essere poco o per nulla utile.

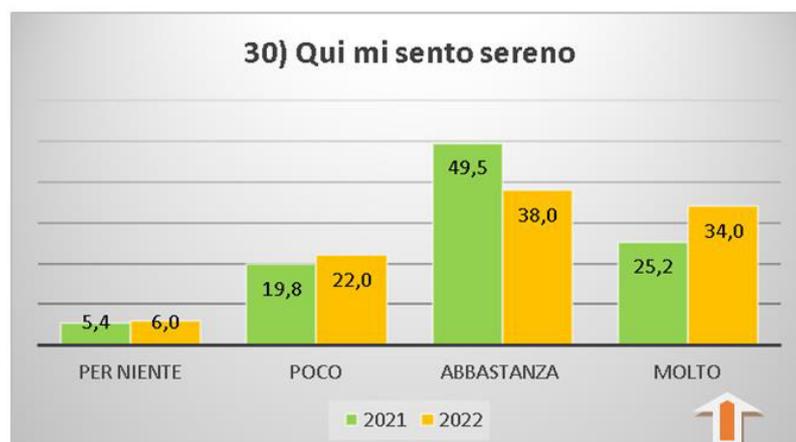
Il sentirsi utile è correlato alla possibilità di fare ancora piccole cose. Emerge l'importante ruolo degli educatori nel facilitare questo aspetto.



Il 63% del campione intervistato ritiene che la propria vita abbia significato (61,2% lo scorso anno). Il 24 % risponde "poco" e il 13% "per nulla", facendo riferimento alla vecchiaia, alla disabilità e all'inserimento in struttura. Ciò è in linea con le risposte date lo scorso anno.

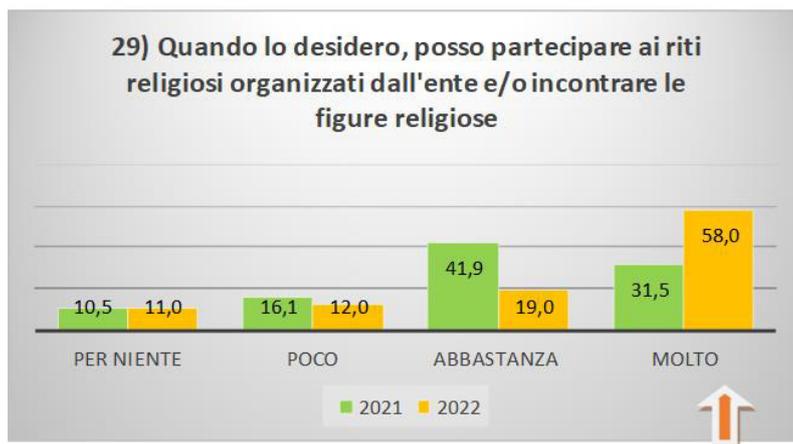


In conclusione, il 72% degli ospiti intervistati si sente complessivamente sereno, mentre il 28% riconosce di esserlo poco o di non esserlo. Le risposte sono sostanzialmente simili a quelle dello scorso anno, salvo un lieve aumento di coloro che forniscono una risposta molto positiva.



Il 77% degli ospiti intervistati afferma di poter partecipare alla S. Messa.

Il 23% degli intervistati riferisce di essere poco o per nulla coinvolto perché ateo, non interessato, o di altra fede religiosa. Si nota maggiore frequenza delle risposte “molto” (+16,5%). Qualcuno vorrebbe più ascolto spirituale.



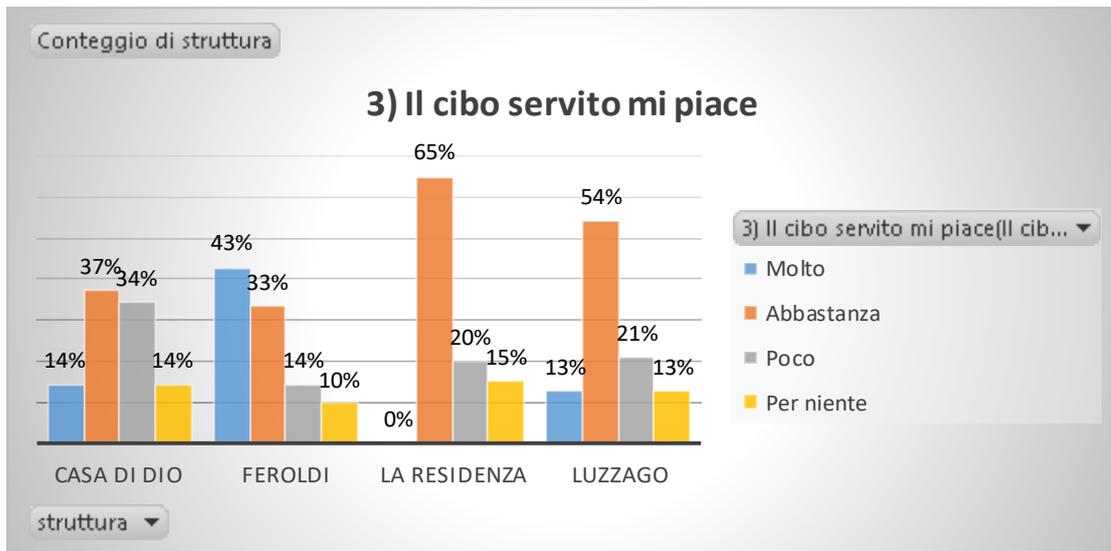
RSA a confronto

Si effettuano di seguito alcune riflessioni rispetto alla percezione di alcuni item ritenuti più critici da parte degli intervistati nel confronto tra le quattro RSA.

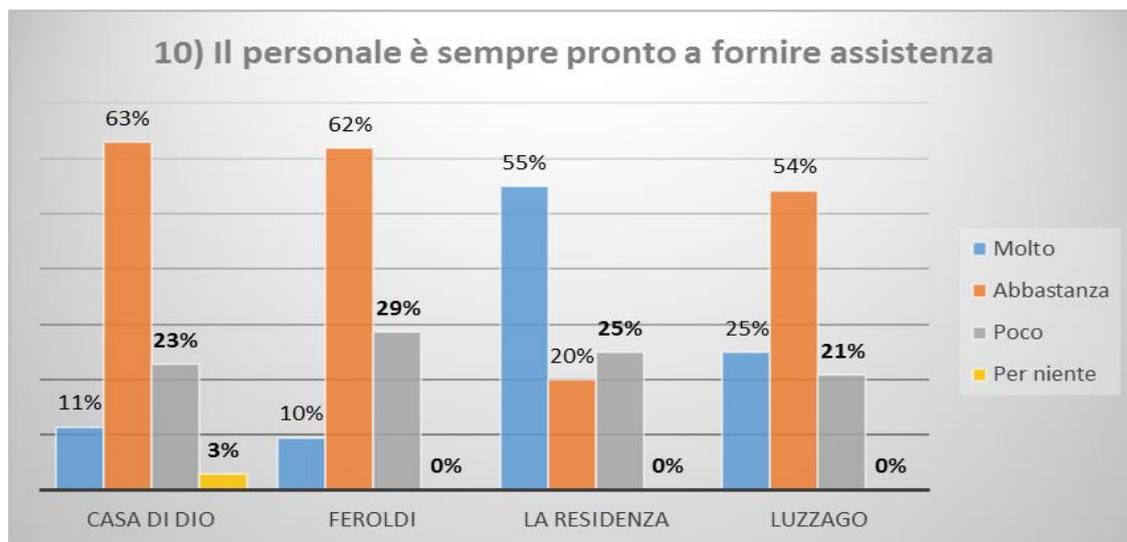
Possiamo ad esempio, osservare che, per quanto riguarda la domanda relativa alla ristorazione, il 43% degli intervistati dell’RSA Feroldi apprezza molto il cibo a differenza di percentuali molto più modeste o assenti nelle altre tre RSA. Considerando le risposte positive “molto e “abbastanza”, è ancora l’RSA Feroldi ad avere i punteggi più positivi (76%), mentre la percezione meno positiva si osserva presso l’RSA Casa di Dio (51%).

Le valutazioni dell’RSA La Residenza (65%), dall’RSA Luzzago (67%) si collocano in posizioni intermedie.

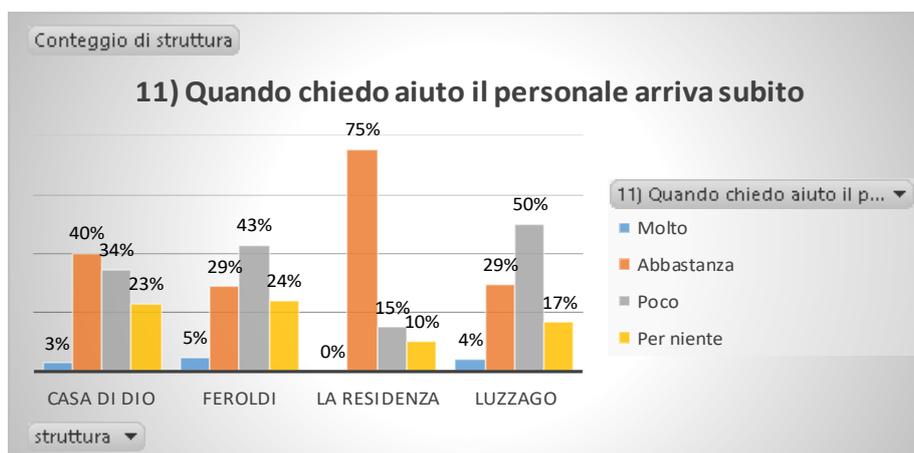
Le valutazioni negative sono comunque significative in tutte le strutture a partire dall’RSA Casa di Dio (48%). Considerando che la cucina è la stessa per le quattro strutture possono essere fatte ipotesi relative alle differenze nelle altre fasi di conservazione e distribuzione del cibo, o, ancora considerare altre variabili che contribuiscono all’intera esperienza di un momento fondamentale della vita in RSA quale è il momento dell’assunzione dai pasti.



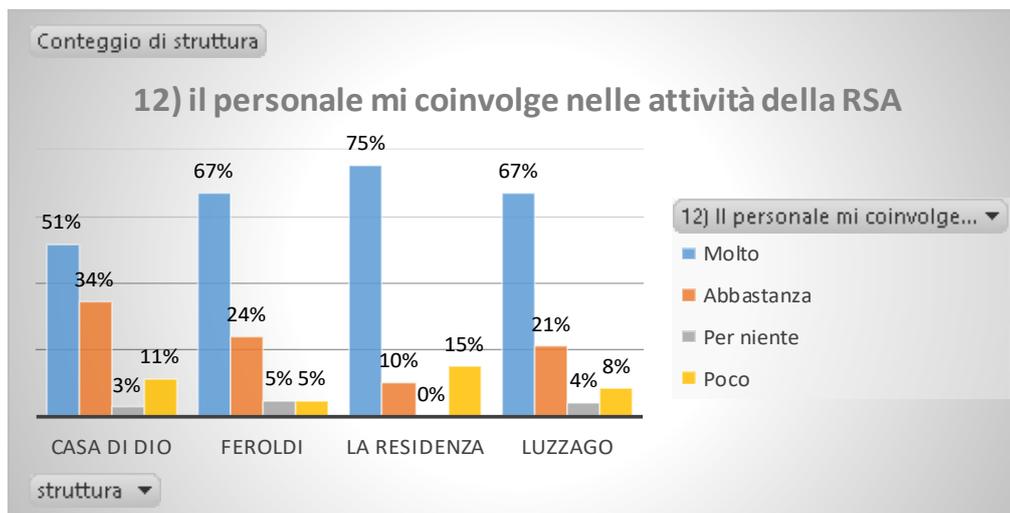
Per quanto riguarda il rapporto con il personale di assistenza, si nota come, seppur in tutte le quattro RSA la percezione relativa alla positiva prontezza del personale di assistenza nell'aiuto sia simile (74% Casa di Dio, 72% Feroldi, 75% La Residenza, 79% Luzzago), vi siano risposte più decisamente orientate in senso positivo nella RSA La Residenza in cui il 55% degli intervistati risponde "molto".



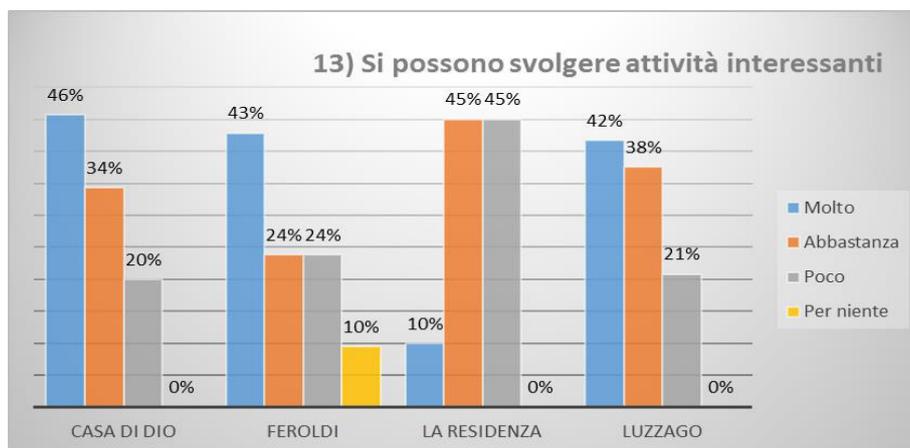
Per quanto riguarda la velocità di risposta, si osserva una maggiore frequenza di risposte positive per la RSA La Residenza (75%), rispetto alla RSA Casa di Dio (40%), RSA Feroldi ed RSA Luzzago (29%).



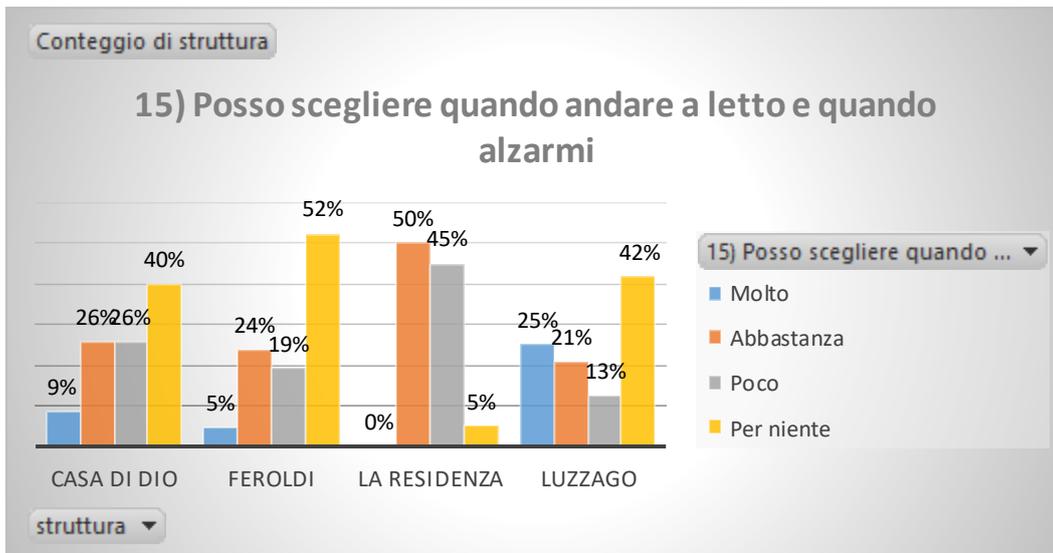
In tutte le strutture si osserva un elevato e significativo coinvolgimento degli ospiti nelle attività educative (85% RSA Casa di Dio e Residenza, 88% RSA Luzzago, 91% RSA Feroldi). Si osservano, inoltre, risposte molto positive in tutte le quattro strutture con una % che va dal 75% per RSA La Residenza, al 67% per RSA Luzzago ed RSA Feroldi, al 51% per RSA Casa di Dio.



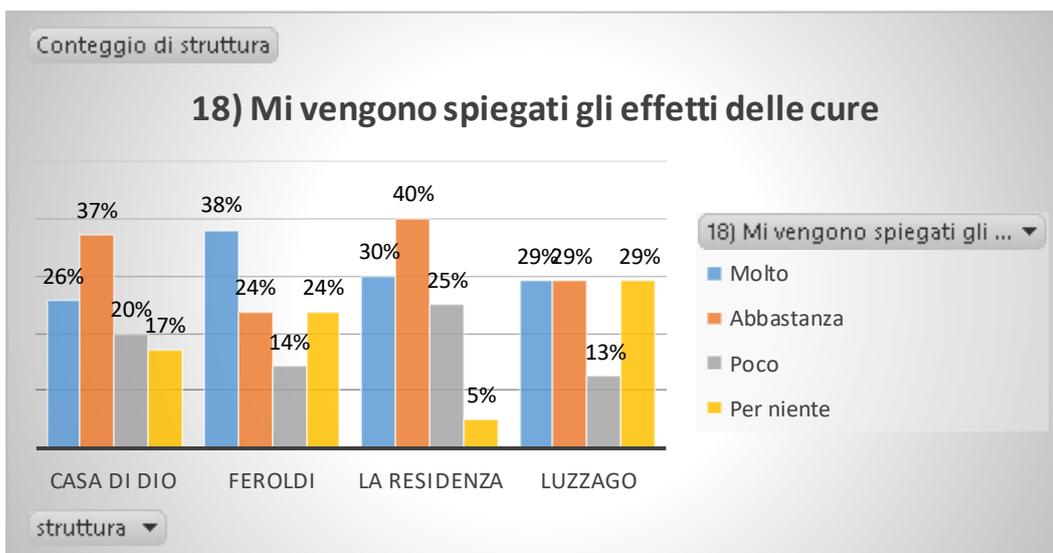
Per quanto riguarda le tipologie di attività proposte, gli ospiti intervistati si vedono molto soddisfatti per il 46% in RSA Casa di Dio, per il 43% in RSA Feroldi, per il 42% in RSA Luzzago, ma solo per il 10% per RSA La Residenza. La soddisfazione per le tipologie di attività è complessivamente dell'80% per RSA Casa di Dio e RSA Luzzago, del 67% per RSA Feroldi, del 55% per RSA La Residenza.



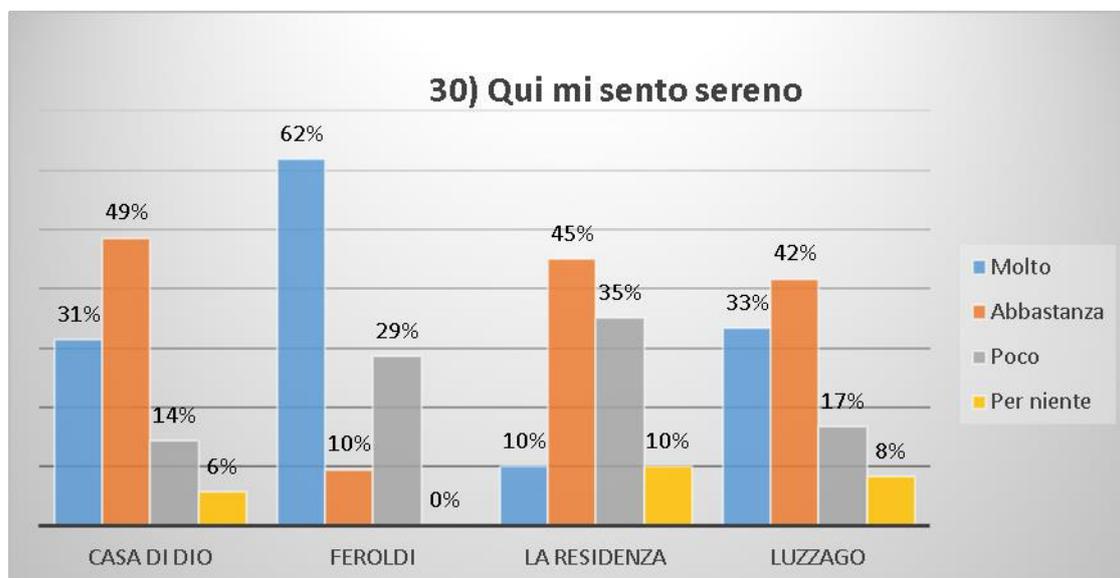
L'autodeterminazione nell'orario della messa a letto e dell'alzata è percepita come effettivamente possibile solo dal 35% degli ospiti intervistati in RSA Casa di Dio, dal 29% in RSA Feroldi, dal 50% in RSA La Residenza e dal 46% in RSA Luzzago. Tra coloro che rispondono positivamente vi sono ospiti che si adeguano agli orari previsti e ospiti che sono più autonomi per poter impegnare le ore serali leggendo o guardando la TV. E' però evidente come il 40% del campione in RSA Casa di Dio, il 52% in RSA Feroldi e il 42% in RSA Luzzago esprimano l'impossibilità assoluta di scelta, mentre per l'RSA La Residenza solo il 5% del campione risponda in questo modo.



La spiegazione delle cure da parte di medico e infermiere viene ricordata e apprezzata dal 63% del campione di intervistati presso RSA Casa di Dio, dal 62% presso RSA Feroldi, dal 58% presso RSA Luzzago e dal 70% presso RSA La Residenza. Agli estremi si osservano per RSA Feroldi una soddisfazione più elevata (38% molto) degli intervistati a fronte di soddisfazioni meno elevate nelle altre strutture.



La percezione del proprio livello di serenità si osserva nell'80% degli intervistati della RSA Casa di Dio, nel 75% degli intervistati dell'RSA Luzzago, nel 72% in Feroldi e nel 55% presso la RSA La Residenza. Spiccano le risposte molto positive date dal 62% del campione presso RSA Feroldi. E' necessario però focalizzare l'attenzione anche su coloro che rispondono negativamente a tale domanda e che risultano essere il 45% in RSA La Residenza, il 29% in Feroldi, il 25% in RSA Luzzago e il 20% in RSA Casa di Dio.



Sintesi dei risultati

Si effettua di seguito una breve sintesi relativa alle principali differenze nel confronto con i risultati dello scorso anno. Per quanto riguarda *i servizi di cura e la soddisfazione dei bisogni fisiologici* si osserva una situazione lievemente più positiva rispetto allo scorso anno sulla qualità del sonno e sulla percezione di rumore nel nucleo, dovuto in particolare ai vocalizzi degli ospiti cognitivamente compromessi. L'81% del campione intervistato riferisce di riposare bene contro il 74,2% dello scorso anno, mentre il 19% degli intervistati contro il 25,8% dello scorso anno afferma un riposo disturbato da rumori provocati da altri ospiti. Si evidenzia maggiore soddisfazione (+9% abbastanza) per le cure ricevute in struttura.

Rimane invece una situazione sostanzialmente invariata per il livello di gradimento dei pasti per cui il 37% di intervistati dichiara di essere poco o per nulla soddisfatto ed il 46% riferisce di essere abbastanza soddisfatto, puntualizzando però gli aspetti da migliorare e solo il 17% si dichiara soddisfatto. Le critiche riportate permettono di evidenziare come la richiesta dei nostri anziani sia spesso l'attenzione all'intera esperienza vissuta ai pasti. In particolare, le annotazioni si riferiscono, come lo scorso anno, alla ripetitività dei cibi, alla quantità scarsa, alla mancanza di carne, alla qualità non sempre buona, alle pietanze che arrivano fredde in tavola, alla relazione con gli operatori durante il pasto fino alle modalità di proporre e presentare il piatto. Gli anziani sottolineano così come il pasto sia un momento fondamentale della loro routine giornaliera e come vivere in modo positivo questo momento sia determinante per la loro qualità di vita in struttura. Per questa prima area, infine, la qualità dell'assistenza ricevuta vede un 88% di intervistati soddisfatti dell'attenzione del personale e non arrecare dolore durante le cure in modo simile allo scorso anno.

Per quanto riguarda l'area relativa alla *soddisfazione per gli ambienti*, tutte le domande raggiungono risultati positivi per più del 90% degli intervistati, con un aumento della frequenza della risposta più positiva. Solo qualche ospite sottolinea l'essenzialità dell'arredamento che riduce la sensazione di accoglienza e di "casa".

Per quanto riguarda *il rapporto con il personale di cura*, la percezione appare sostanzialmente invariata rispetto allo scorso anno: il 75% degli intervistati si ritiene soddisfatto della proattività del personale nel fornire assistenza, mentre il 45% ritiene che il personale fornisca un aiuto sufficientemente veloce in risposta alla richiesta di aiuto. Da segnalare un incremento di risposte molto positive (dal 35% al 52%) alla domanda: "Sono trattato con rispetto dal personale?". La maggioranza fornisce a queste domande la risposta "abbastanza" distinguendo le modalità dei differenti operatori in turno, ma giustificando anche parzialmente gli operatori con l'elevato carico di lavoro.

Si registrano, inoltre, risultati significativamente più positivi per *le attività educative*, per le quali si evidenzia un aumento del 14% delle risposte di elevata soddisfazione. Ora l'87% del campione si sente coinvolto nelle attività e l'11% in più rispetto all'anno scorso ritiene le attività proposte interessanti, anche se il 28% sarebbe interessato a sperimentare altro, non sapendo però proporre qualcosa nello specifico.

Per quanto riguarda *la privacy*, gli intervistati ritengono per il 95% di essere rispettati durante le pratiche assistenziali (58% abbastanza + 37% molto). Più dell'88% degli intervistati ritiene che vi sia rispetto dei propri spazi e dei propri oggetti (con un innalzamento delle risposte molto positive rispetto allo scorso anno del 16% per gli spazi e del 21% per gli oggetti). Un dato non emerso lo scorso anno, ma specificato da coloro che si ritengono insoddisfatti rispetto a questo item (13%) è la perdita, lo scambio o l'aver rovinato gli indumenti nel lavaggio.

Risulta, invece, sempre ridotta per i nostri ospiti la *possibilità di autodeterminarsi*, sia per i limiti dettati dalle malattie in corso, sia per le regole di struttura che impediscono la libertà di scegliere alcuni aspetti della quotidianità, come il momento in cui alzarsi o in cui andare a dormire (il 36% riferisce di non avere scelta, mentre il 25% di averne poca). Non vi sono però differenze sostanziali rispetto ai risultati dello scorso anno.

Per quanto riguarda la *coesione sociale e il senso di appartenenza* si osserva una diminuzione delle risposte negative relativamente al fatto di sentirsi come a casa (dal 42,7% al 33%) ed un aumento delle risposte molto positive alla domanda relativa alla sensazione di sicurezza in struttura (dal 45,2% al 68%).

La percezione di sostegno reciproco, vicinanza e relazione sembra essere invariata rispetto allo scorso anno, per cui circa il 50% riesce a costruire qualche relazione e il 40% ne ricava un sostegno. Per quanto riguarda l'area *dell'autorealizzazione e della spiritualità* il 47% del campione ritiene di sentirsi ancora utile, l'87% sente che la sua vita abbia un significato ed il 72% si sente sereno, senza sostanziali variazioni rispetto allo scorso anno, ma con un lieve incremento delle risposte molto positive. Infine, si osserva una maggiore soddisfazione per i riti religiosi che sono molto apprezzati dal 58% del campione rispetto al 31,5% dello scorso anno.

L'analisi delle aree già considerate prioritarie per azioni di miglioramento lo scorso anno permette di effettuare le osservazioni di seguito riportate.

Il momento del pasto come processo esperienziale che influenza il benessere dell'anziano.

In questo ambito, non vi sono stati particolari cambiamenti nella percezione degli intervistati. I risultati dello scorso anno sono simili a quelli attuali. Rimangono infatti sostanzialmente invariate le percentuali di chi si ritiene molto soddisfatto (17%) e di chi non si ritiene per niente soddisfatto (13%), mentre si osserva una lieve diminuzione di coloro che si ritengono abbastanza soddisfatti (da 50,8% a 46%) e di coloro che si ritengono poco soddisfatti (da 18,5% a 24%).

Tali risultati possono far ipotizzare la necessità di ulteriori riflessioni rispetto alle possibili azioni di miglioramento. Le azioni di miglioramento già attuate in questo ambito hanno riguardato la variazione e l'aggiunta di alcune pietanze nei menu in seguito a confronti diretti tra la responsabile della cucina e i diversi gruppi di anziani, sia durante gli incontri di restituzione dei risultati della rilevazione effettuata in tutte le strutture, sia attraverso ulteriori momenti di confronto della stessa responsabile all'interno dei nuclei. Riprendendo l'idea già proposta del cibo come processo esperienziale, possiamo ipotizzare la necessità di un cambiamento che ponga attenzione sia al processo relativo alla selezione e lavorazione dei cibi, sia il processo di distribuzione per l'attenzione ai bisogni degli ospiti nella relazione, per l'attenzione alla temperatura delle pietanze servite, alla mise en place e all'approccio relazionale degli operatori durante il pasto. In generale, l'obiettivo diviene una attenzione all'esperienza complessiva del pasto, visto come momento significativo di piacere, di tranquillità e di relazione.

L'attenzione alla qualità delle relazioni di aiuto e assistenza

Una seconda area importante è la relazione assistenziale con l'ospite, elemento centrale della cura e dell'assistenza dell'anziano. Come l'anno scorso, più del 90% degli intervistati ritiene di essere rispettato dal personale. Analizzando questo risultato, si nota come il 52% degli intervistati, ossia il 16,5% in più rispetto allo scorso anno, fornisca una soddisfazione elevata. Rimane comunque un 41% che specifica differenze individuali nel personale ed un 7% che ritiene di essere poco rispettato. Il personale viene vissuto come pronto ad aiutare dal 75% del campione, in misura lievemente inferiore rispetto allo scorso anno (80,7%). Vi è inoltre un aumento di coloro che valutano poco proattivo il personale assistenziale (dal 16% al 24%). E' quasi invariata, invece, la percentuale di coloro che si ritengono molto soddisfatti della proattività degli operatori (da 24% a 23%). Un lieve peggioramento nei risultati si osserva nella velocità di risposta del personale assistenziale, per cui si assiste ad un aumento delle risposte negative (da 12,9% a 19% per niente,

da 30,6% a 36% poco) e ad una diminuzione delle risposte positive (da 49,2% a 42% abbastanza e da 7,3% a 3% molto). Il 95% del campione ritiene comunque che la propria privacy sia rispettata durante le pratiche assistenziali e di cui il 57% specifica una attenzione elevata. Infine, l'88% degli intervistati ritiene che il personale sia attento a non fare male durante le cure in modo simile allo scorso anno. Tutti coloro che forniscono la risposta "abbastanza" specificano differenze individuali e distinguono operatori più professionali e attenti. L'analisi dei dati mostra come sia necessario lavorare attraverso la formazione relativa ai valori e al modello relazionale di assistenza che la Fondazione vuole diffondere, a riflessioni sulla vecchiaia, sulla fragilità e sulla morte, aspetti con cui gli operatori si devono confrontare ogni giorno, spesso senza avere strumenti a riguardo, sullo sviluppo delle soft skills correlate, ed alla continua riflessione su tali competenze attraverso attività sul campo che vedano il coinvolgimento dei responsabili per ridurre le differenze di approccio, per dare senso e valorizzare il proprio lavoro.

Per quanto riguarda la relazione con medici e infermieri, la domanda n. 18 mette in luce una maggior percentuale di intervistati molto soddisfatti (30% contro il 20,2% dello scorso anno), ma una rimanente più bassa soddisfazione per quanto riguarda le spiegazioni sulle cure e sulla terapia in atto rispetto allo scorso anno (33% abbastanza contro il 50,8% dello scorso anno, 18% poco a fronte del 6,9% dello scorso anno e il 19% di per niente a fronte del 12,1% dello scorso anno). Molti ospiti riportano di dover chiedere per avere risposte, ma di non avere un report periodico spontaneo. E' possibile pensare che in qualche caso l'anziano non ricordi le informazioni ricevute o che, anche in situazione di relativa stabilità nella propria condizione clinica, abbia comunque necessità di rassicurazioni più frequenti, o ancora, che il medico o l'infermiere considerino come referente il familiare e non l'ospite direttamente.

Mantenere l'attenzione alla qualità e alla diversificazione delle attività educative

Emerge in modo evidente come nell'ultima rilevazione vi sia percezione di un incremento e di una maggiore regolarità delle attività educative. Il 63% del campione si sente molto coinvolto a fronte del 28,2% dello scorso anno, mentre solo il 13% contro il 28,6% dello scorso anno riferisce scarso coinvolgimento. Il 37% del campione riporta attività interessanti contro il 25,8% dello scorso anno ed un 35% ritiene le attività abbastanza interessanti. Permane un 28% che ritiene poco o per niente interessanti le attività, in parte auspicando altre proposte ed in parte ritenendosi non interessato alle attività di gruppo. Si rileva quindi un trend positivo che si auspica possa essere nuovo punto di partenza per un continuo aggiornamento e sviluppo di attività educative in grado di soddisfare le preferenze della popolazione intervistata e non solo. Si auspica, altresì, la possibilità di trovare momenti per comunicare anche ai familiari le caratteristiche e l'importanza dei modelli e delle attività utilizzate per gli anziani nell'ottica di un effettivo contributo al benessere dell'anziano.

La qualità delle relazioni e il grado di coesione sociale

Come lo scorso anno, il 95% del campione si sente al sicuro in struttura, ma quest'anno sono molti di più coloro che si sentono decisamente al sicuro (68% "molto" contro il 45,2%). Lievissime sono però le variazioni rispetto alle domande relative al grado di coesione sociale per cui poco meno del 60% del campione si sente appartenente a questa comunità e si sente vicino agli altri residenti, mentre tra il 35% e il 40% è riuscito a costruire relazioni in cui si sente utile e di reciproco sostegno. Si riduce la percentuale di coloro che non si sentono per niente a casa (33% a fronte del 42,7% dello scorso anno) ed il 41% del campione intervistato riferisce di considerare "casa" l'RSA, seppur sottolineano la differenza con il proprio domicilio precedente.

Valorizzare la capacità di scelta e autodeterminazione

Un'area sulla quale risulta importante riflettere riguarda il mantenimento della capacità di scelta e autodeterminazione da parte dell'anziano in RSA. Le risposte date alle domande relative a questo ambito (poter avere spiegazioni sulle cure, poter scegliere quando coricarsi e quando alzarsi al mattino, poter utilizzare spazi personali, poter scegliere tra diverse attività di svago) portano ad osservare che tali capacità possano essere ampliate e valorizzate, in ogni aspetto della quotidianità dell'anziano: il colore della maglietta, coricarsi o alzarsi con maggiore flessibilità, differenti attività di svago, stare vicino a persone che

hanno lo stesso livello cognitivo, ecc.. Supportare e stimolare l'anziano nelle piccole scelte quotidiane può contribuire a migliorarne l'umore, a farlo sentire ancora attivo e in grado di influire sul mondo esterno, compensando almeno parzialmente la perdita di senso che può intervenire in situazioni di dipendenza per le fragilità e le disabilità presenti. Tale possibilità comporta però una differente concezione organizzativa che possa contenere possibilità di personalizzazione del servizio e conseguenti atteggiamenti relazionali che contemplino tali possibilità.

La possibilità di mantenere il senso della vita per una persona anziana in RSA

Le risposte fornite dagli ospiti intervistati nell'area relativa ai bisogni di autorealizzazione e spiritualità suggeriscono come il senso di utilità e il significato della vita, seppur in gran parte ricordati positivamente se legati al passato, divengano più fragili nel momento attuale. Gli anziani si sentono, infatti, penalizzati dal fatto di non sentirsi attivi e autonomi, di non poter influire sulla realtà, di non avere legami significativi, di essere vecchi, malati, disabili e giunti all'ultima fase della vita. Le annotazioni relative a queste domande rivelano come sia importante la qualità della relazione con l'equipe e come il contatto con persone accoglienti ed empatiche possa influire sulla percezione del proprio vissuto emotivo ed aiutare anche nel momento presente a mantenere un senso per il proprio percorso di vita. Se da un lato si conferma la necessità di supporto psicologico e spirituale, si sottolinea nuovamente quanto la cura delle modalità relazionali e dell'atteggiamento del personale sia cruciale per il benessere dei nostri ospiti.

2. Relazione analisi Customer Satisfaction “familiari”

Premessa

Il questionario utilizzato per la nuova rilevazione è stato completamente rivisto (1) nelle domande poste, (2) nella scala di valutazione e (3) nella modalità di somministrazione.

Il nuovo questionario proposto dal SSDS, previa condivisione con il Direttore Generale e la Psicologa, è stato predisposto e caricato in GoogleForms, generando così 4 questionari, uno per ogni RSA.

Per poter dare a tutti i familiari e le persone di riferimento la possibilità di rispondere, è stata inviata (tramite mail) agli stessi una lettera che oltre a specificare l'importanza della compilazione del questionario per Fondazione riportava il link ove accedere per la compilazione dello specifico questionario a secondo della struttura di appartenenza.

Ai 4 questionari hanno risposto 149 persone così rappresentate

STRUTTURA	RISPOSTE NUCLEO	PER	% rispetto ai posti letto
RSA A. LUZZAGO		30	21,74%
AZALEA		9	19,57%
GIGLIO		10	21,74%
MIMOSA		11	23,91%
RSA CASA DI DIO		53	37,06%
FIORDALISO		12	37,50%
GELSOMINO		15	35,71%
GIRASOLE		12	30,77%
TULIPANO		14	46,67%
RSA FEROLDI		34	40,48%
CICLAMINO		16	50,00%
MUGHETTO		6	30,00%
PRIMULA		12	37,50%
RSA LA RESIDENZA		32	33,68%
CAMELIA		16	41,03%
ORCHIDEA		10	35,71%
ORTENSIA		6	21,43%
Totale complessivo		149	32,39%

Le persone che hanno risposto ai questionari, oltre ad appartenere a tutte le strutture ed a tutti i nuclei, rappresentano anche tutte le diverse figure dei soggetti di riferimento, così come riportato in tabella.

Figure di riferimento	Totale
• AdS	7
• altra persona	2
• altro parente dell'ospite in RSA	17
• il figlio/la figlia dell'ospite in RSA	105
• la sorella/il fratello dell'ospite in RSA	8
il/la coniuge dell'ospite in RSA	7
nc	3
Totale complessivo	149

Tali figure nel loro complesso d' ora in poi saranno definite, un poco impropriamente, "familiari".

L'esito del questionario nel suo complesso è positivo, poche sono le risposte di insoddisfazione, basti pensare che la domanda che ha ricevuto maggiori negatività ha avuto risposte negative pari al 20%, ove nella percentuale delle negative è stato compreso anche il valore né soddisfatto né insoddisfatto.

ANALISI DEL QUESTIONARIO

Il questionario 2022 è stato suddiviso nelle seguenti macro aree:

- informazioni
- assistenza
- servizi supporto
- ambienti
- domande di carattere generale

A) INFORMAZIONI

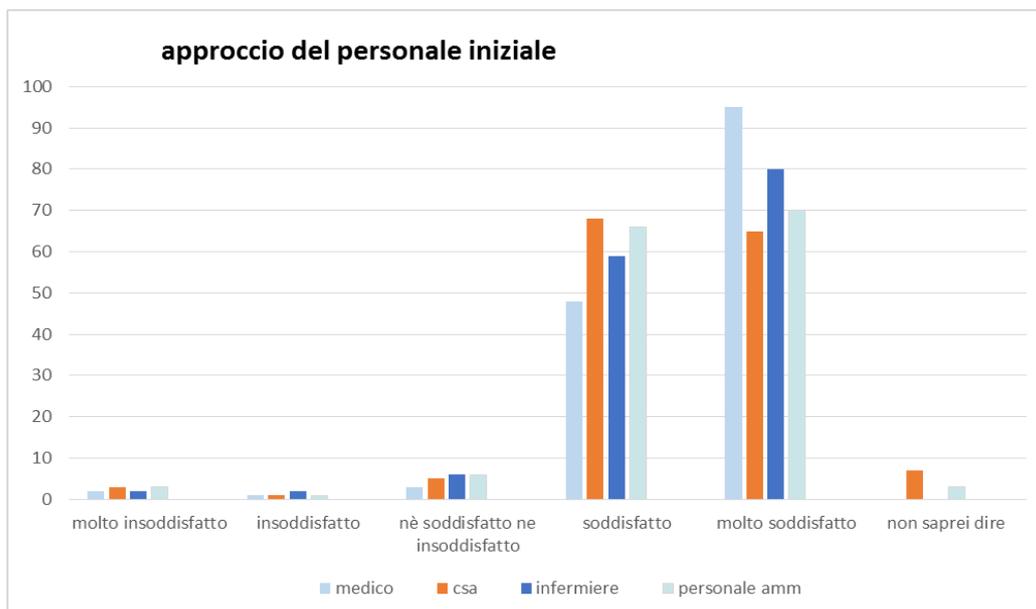
Alla domanda *"le sono state date informazioni esaustive nella fase di ingresso del suo familiare in struttura"*, ad eccezione di due persone, tutti hanno risposto con un Sì. Le due eccezioni chiedono maggiori informazioni **sull'abbigliamento e sulla quotidianità** della vita dell'ospite all'interno della RSA

Rispetto alle **informazioni nella permanenza** in RSA il 7.5% degli intervistati ha segnalato difficoltà in riferimento a:

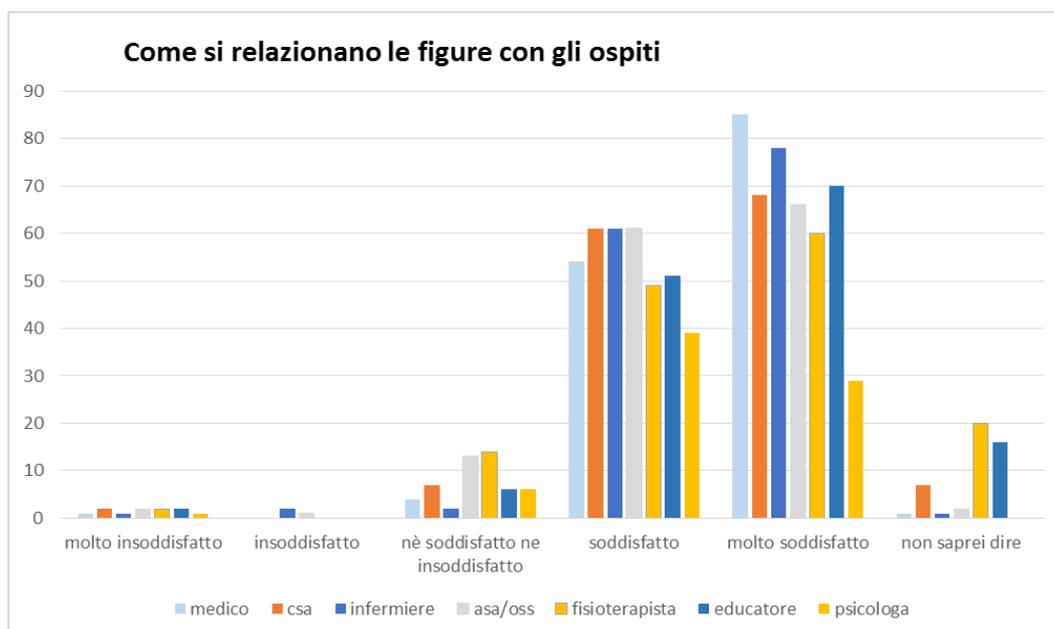
- a volte è difficile avere chiare risposte alle domande poste dai familiari all'équipe, sia di carattere sanitario che non;
- capita che vi sia discordanza fra le risposte date dal personale;
- non arrivano ai "familiari" le problematiche di salute del proprio caro minimali, come per esempio non utilizzo della dentiera in alcune giornate;
- gradirebbero maggiori informazioni sull'organizzazione e sulla quotidianità, come per esempio se l'ospite ha mangiato, ha riposato, ha partecipato alle attività, se le è stato eseguito il bagno ecc..

B) ASSISTENZA

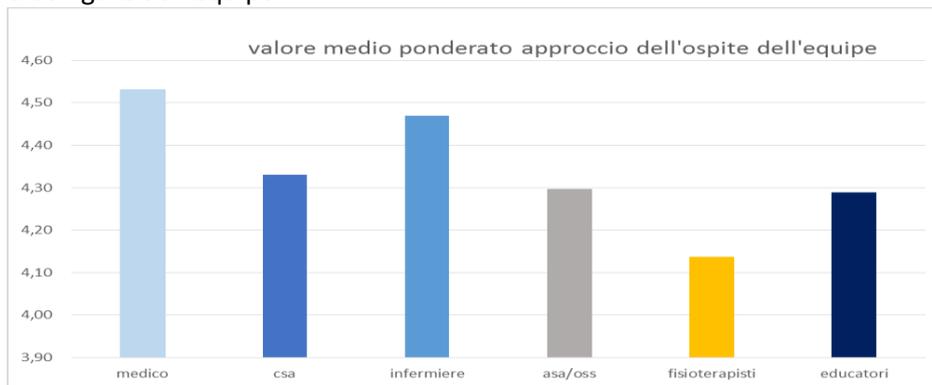
La prima domanda rivolta agli intervistati è stata: *come valuta l'approccio iniziale del personale (professionalità, e cortesia)*. Come si evince dal grafico sottostante, quasi tutti sono soddisfatti o più che soddisfatti. Il 2.8% delle persone (4 su 149) ha risposto in maniera negativa a tale domanda per tutte le figure.



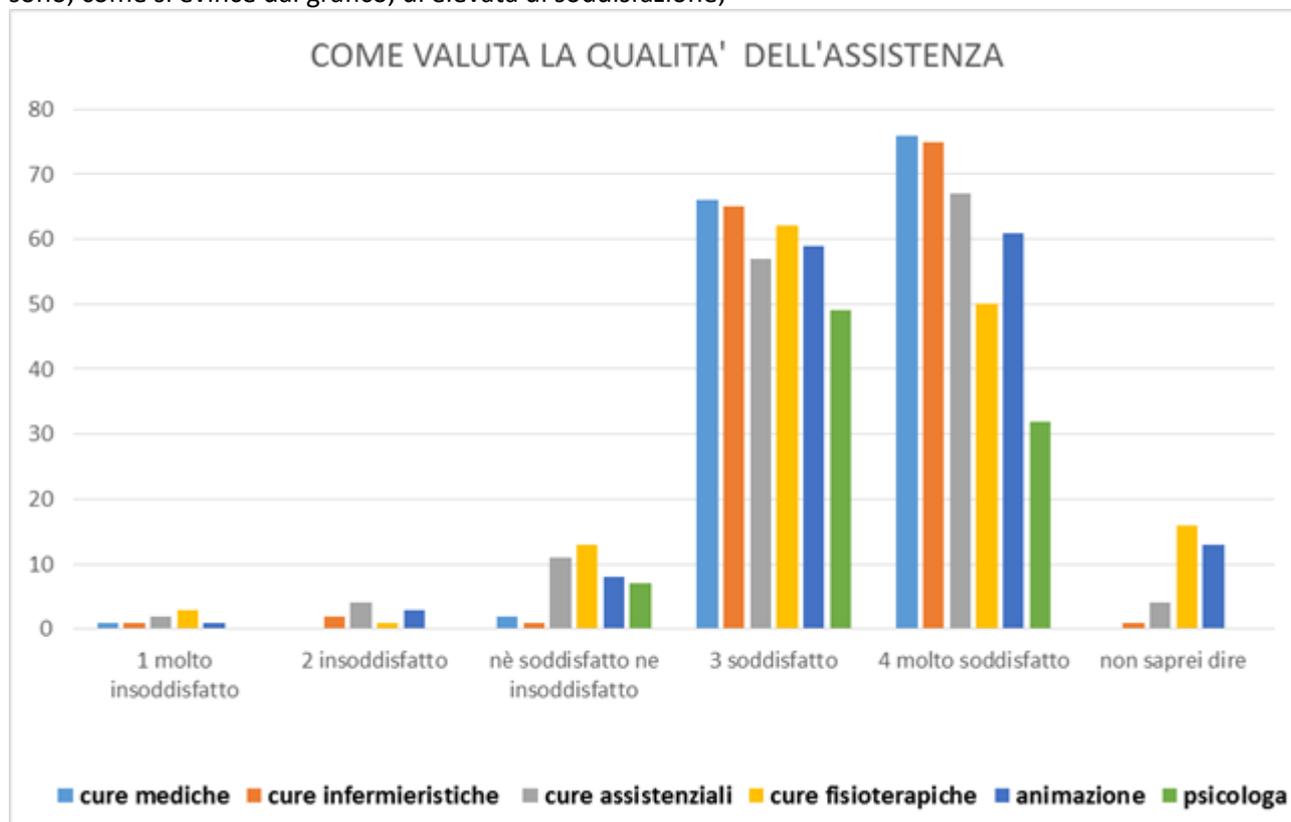
Alla successiva domanda *come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione)* si può affermare che vi è un'alta soddisfazione come così sotto rappresentata



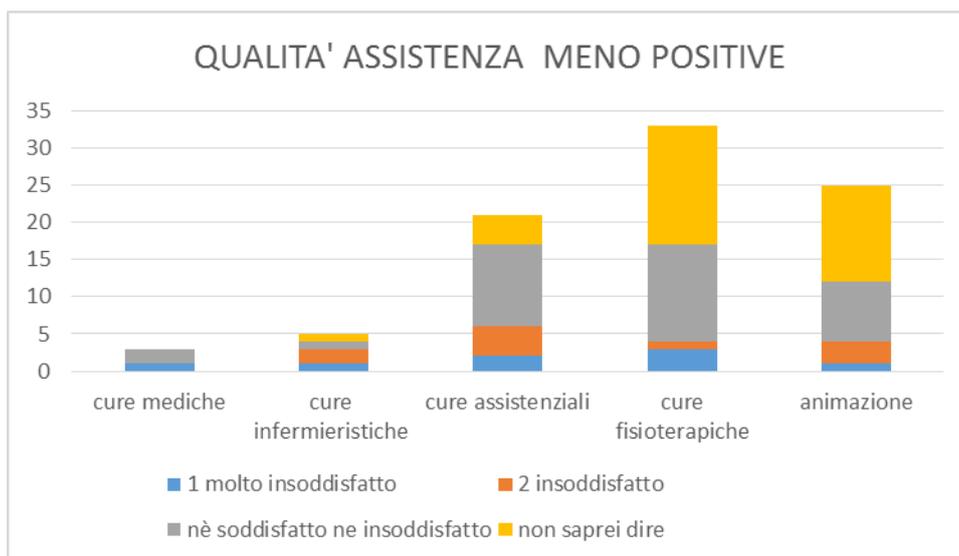
Utilizzando una scala da 1 a 5 alle domande, dove alla più negativa viene assegnato 1 e alla più positiva 5, e facendo una ponderazione del dato, risulta che il valore di riferimento per tutte le figure risulta essere superiore a 4, quindi la valutazione è tendente ad un giudizio più che sufficiente, con delle piccole differenze rispetto alle diverse figure dell'equipe.



Alla domanda "come valuta la qualità dell'assistenza che il suo familiare riceve in questa RSA" le risposte sono, come si evince dal grafico, di elevata di soddisfazione,



Volendo però analizzare la minima percentuale di risposte negative la situazione, così come rappresentata dal grafico sottostante, evidenzia l'opportunità di investire comunque per un innalzamento della qualità delle prestazioni educative, fisioterapiche e assistenziali al fine di eliminare o ridurre le pur residuali problematicità segnalate da alcuni familiari.



Tale “negatività”, se così può essere definita, va collegata anche alla richiesta di maggiori informazioni sulla quotidianità dell’ospite e al desiderio del potenziamento delle attività ludico ricreative e fisioterapiche.

Concludendo si può quindi affermare che, quasi tutti i famigliari hanno apprezzato la disponibilità, la cortesia, lo sforzo, la competenza e la professionalità delle persone di qualsiasi ruolo, così come è emersa una spiccata attenzione verso l’ospite da parte di tutti.

A supporto di ciò riportiamo alcune frasi di apprezzamento scritte dai compilatori del questionario, HO APPREZZATO

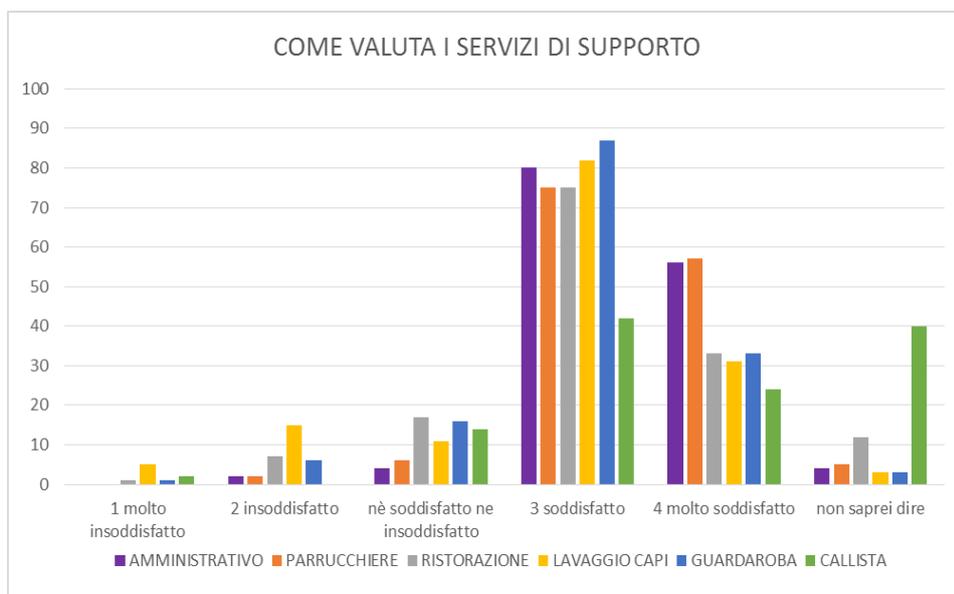
- ✓ *“competenze professionali con aggiunta di grande attenzione nell’interagire con l’ospite con tanta umanità dando sempre stimoli per far sentire gli ospiti come a casa propria*
- ✓ *cortesia di tutto il personale, basti pensare al fatto che sin dai primi giorni la mamma sia stata chiamata e salutata per nome*
- ✓ *moltissimo la disponibilità e la cordialità di tutto il personale della struttura. Da quando mia mamma è seguita da voi ha migliorato nettamente la qualità della vita. La cosa più bella è che quando vado via la vedo serena*
- ✓ *la bravura di tutto il personale. La maggior parte di loro è anche molto affettuosa e amorevole con gli ospiti, che è un valore aggiunto “*

C) SERVIZI DI SUPPORTO

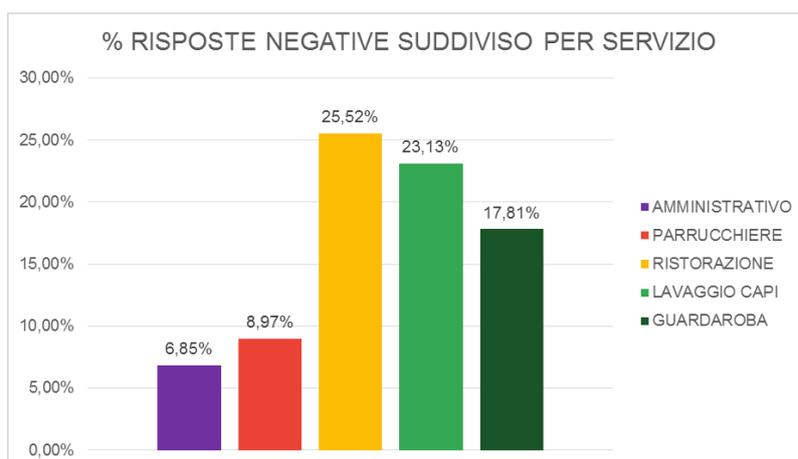
Le persone, nel complesso come da prospetto sottostante, hanno risposto che sono soddisfatte dei servizi di supporto, anche se il numero complessivo delle risposte positive è minore rispetto alle altre aree.

Relativamente al **servizio callista**, le risposte “non saprei dire” sono dovute al fatto che i familiari non conoscono la presenza e le modalità di erogazione del servizio che, si precisa, è di supporto all’attività di igiene quotidiana degli operatori di nucleo che contemplano, in assenza di particolari patologie o difficoltà, anche le attività di manicure e pedicure (opportuna una maggiore informazione ai familiari).

Relativamente a tale servizio qualcuno afferma che sarebbe necessaria la presenza di un podologo, più che di una callista.



Premettendo, che tutti i servizi hanno avuto un giudizio positivo, come dal grafico sopra riportato, analizzando le poche risposte negative, ove fra le negative si considerano anche il *non saprei*, dal questionario emerge che ci sono problematiche relative a due servizi e precisamente il servizio della ristorazione e il servizio guardaroba nella sua complessità (sia per quanto riguarda la gestione dei capi dell'ospite, sia per quanto riguarda il lavaggio) come si vede delle percentuali sottostanti.



I familiari relativamente alla problematica del **guardaroba** reclamano maggior cura nell'organizzazione degli spazi interni agli armadi individuali, capi che spariscono, capi rovinati, capi utilizzati dagli ospiti ma che non sono i propri, difficoltà nel capire se il proprio caro necessita di ulteriore vestiario, orari scomodi per la consegna capi.

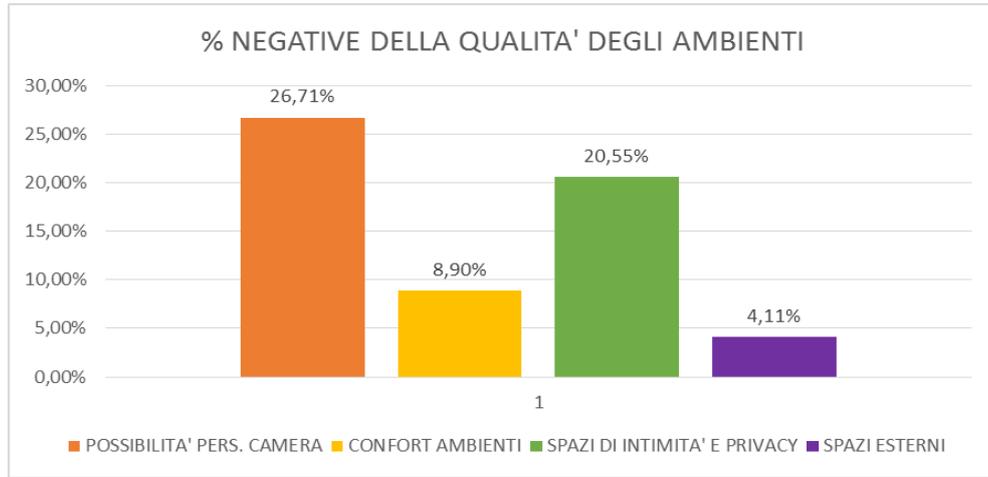
Per quanto riguarda la **ristorazione** i compilatori si lamentano sia della qualità, che della quantità, ma anche sulla modalità di distribuzione e di preparazione del cibo (es. *“se un ospite si lamenta che il pesce non lo vuole, non viene sostituito con altro. Se viene richiesto di tritare, frullare, sbucciare, molti operatori lo fanno un giorno o due e poi basta, il cibo arriva non sempre caldo in camera”*).

Un suggerimento fatto dai familiari della RSA Casa di Dio è quello di tener aperto il bar interno il sabato e domenica pomeriggio (richiesta di fatto già esaudita dal mese di maggio).

D) QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

Anche gli **ambienti**, come i servizi di supporto, hanno ottenuto un risultato sufficiente, pur se inferiore rispetto, ad esempio, alla qualità delle prestazioni (minori risposte di molto soddisfatto).

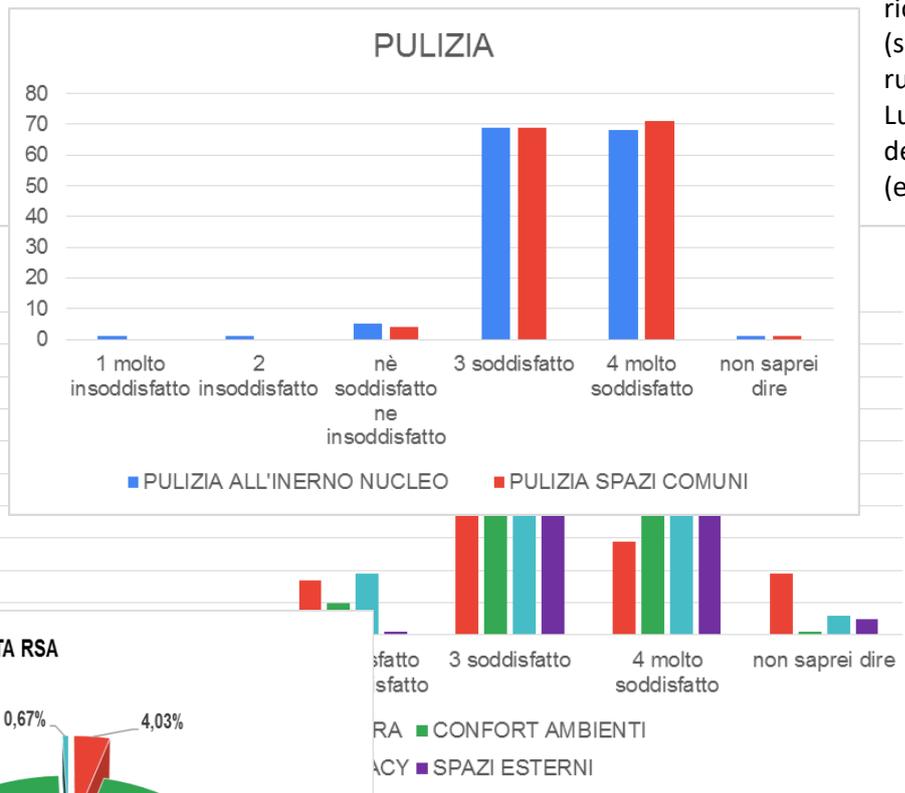
Analizzando meglio le risposte non positive, si evidenzia che le problematiche riscontrate sono la poca possibilità di personalizzare la propria camera e pochi spazi per la propria privacy.



All'interno di ciascuna camera, sono disponibili armadi e comodini ad uso esclusivo, oltre ad un pannello per l'esposizione di immagini o ricordi cari all'ospite. Vi è tuttavia la richiesta di una maggiore personalizzazione degli ambienti.

Vi sono poi manutenzione dei sanitari e della presso la RSA implementazione taluni ambienti colonne terra

Niente sulla nuclei e comuni. sono



richieste di (sostituzione rubinetteria Luzzago) e/o di degli arredi in (es. sala delle al piano della RSA Feroldi).

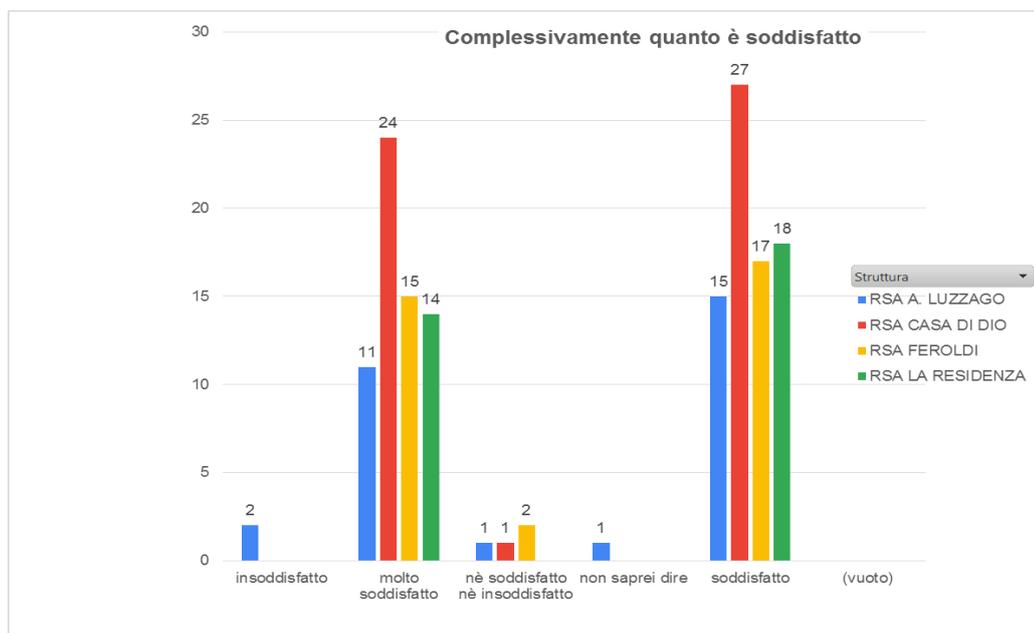
da dire pulizia dei sugli spazi Non ci stati

suggerim enti.

E) VALUTAZIONE GENERALE

Quasi tutti i famigliari, 142 su 149, hanno risposto che consiglierebbero le nostre RSA.

I familiari
espresso
di sincero



hanno
parole

apprezzamento per tutte le figure dell'équipe (Medici, infermieri, CSA, FKT, educatori, ASA/OSS), ma anche per tutti i servizi di supporto, esprimendo un elevato grado di soddisfazione.

Riportiamo qui di seguito alcune delle tante frasi di apprezzamento a supporto di quanto appena affermato:

- *“da quando mia mamma è seguita da voi ha migliorato nettamente la qualità della vita. La cosa più bella è che quando vado a visitarla, la trovo sempre sorridente e soddisfatta;*
- *competenze professionali con aggiunta di grande attenzione nell'interagire con l'ospite, con tanta umanità dando sempre stimoli per far sentire gli ospiti come a casa propria;*
- *apprezzo la presenza di un'équipe multidisciplinare; il contesto paesaggistico e ambientale; l'offerta di servizi alla persona (parrucchiere, callista);*
- *apprezzo la professionalità, la sensibilità ed il sorriso di alcune persone (qualunque esso sia il loro ruolo) è fondamentale per i nostri familiari ed anche una sicurezza per noi”*

Alla domanda **“Quale è la cosa che le piace di meno”**, oltre alle problematiche precedentemente analizzate del servizio ristorazione e guardaroba e della non conoscenza dell'organizzazione/mansioni di alcune figure, emerge una richiesta di maggior socializzazione degli ospiti, maggior attività fisioterapiche, una miglior comunicazione sia con il parente che tra l'équipe e una richiesta di incremento del personale.

A conclusione di tutto riportiamo le parole dette dagli intervistatori *“ci siamo fatti anche noi un'ottima opinione del vostro operato”*.

Si precisa che presso il servizio di staff della Direzione sono a disposizione i risultati di dettaglio suddivisi per RSA, inviati ad ogni CSA.

Modalità di restituzione e condivisione delle rilevazioni

Le relazioni sopra esposte (rilevazione Ospiti e questionari caregiver) sono state illustrate al Consiglio Generale nella seduta del 31 maggio scorso (a cui sono invitati ad intervenire anche i componenti del Comitato di Gestione, del Collegio sindacale e dell'Organismo di Vigilanza) e sono state condivise in tredici incontri (uno per ogni nucleo) con i diversi gruppi di lavoro e con il coinvolgimento di tutte le figure dell'équipe multidisciplinare, oltre ad un incontro specifico per i servizi di supporto (cucina, manutenzione, parrucchiere, callista, addetti al guardaroba, servizio accoglienza, amministrativi di struttura) ed uno per il personale dei servizi amministrativi centrali.

DATA	Orario	giorno della settimana	RSA	NUCLEO
03/04/2023	13,30-14,30	lunedì	CASA DI DIO	GELSOMINO
04/04/2023	13,30-14,30	martedì	FEROLDI	PRIMULA
05/04/2023	13,30-14,30	mercoledì	CASA DI DIO	GIRASOLE
24/04/2023	13,30-14,30	lunedì	RESIDENZA	ORTENSIA
07/04/2023	13,30-14,30	lunedì	RESIDENZA	ORTENSIA
11/04/2023	13,30-14,30	martedì	FEROLDI	MUGHETTO
12/04/2023	13,30-14,30	mercoledì	RESIDENZA	ORCHIDEA
14/04/2023	13,30-14,30	venerdì	LUZZAGO	GIGLIO
17/04/2023	13,30-14,30	lunedì	LUZZAGO	MIMOSA
18/04/2023	13,30-14,30	martedì	RESIDENZA	CAMELIA
19/04/2023	13,30-14,30	mercoledì	FEROLDI	CICLAMINO
19/04/2023	15-16,30	mercoledì	Servizi alberghieri	
20/04/2023	13,30-14,30	giovedì	LUZZAGO	AZALEA
21/04/2023	13,30-14,30	venerdì	CASA DI DIO	TULIPANO
19/05/2023	11,00-12,00	venerdì	Servizi amministrativi	

L'obiettivo degli incontri è stato quello di condividere quanto emerso dalle differenti rilevazioni, promuovere l'elaborazione di proposte e di azioni di miglioramento direttamente dai dipendenti, riportare i messaggi positivi e la gratitudine dei famigliari. Gli incontri hanno avuto anche l'obiettivo di far conoscere ai dipendenti il nuovo Direttore Sanitario che ha condotto le riunioni con il Direttore Generale, la psicologa e la referente del sistema qualità.

Con gli stessi obiettivi, sono stati organizzati quattro incontri con i famigliari, uno per ogni RSA, nel mese di marzo, (a cui è sempre intervenuto anche un rappresentante dell'Amministrazione) ponendo le basi per la creazione dei Comitati rappresentativi degli ospiti e dei loro famigliari.

Calendario degli incontri:

MARTEDI 21 MARZO ORE 18.30 Sala animazione RSA Luzzago (primo piano)

MERCOLEDI' 22 MARZO ore 18.30 Sala polivalente (piano terra) RSA LA RESIDENZA

GIOVEDI' 23 MARZO ore 18.30 Sala delle colonne (piano terra) RSA LIVIA FEROLDI

VENERDI' 24 MARZO ore 18.30 Sala polivalente (piano terra) RSA CASA DI DIO

Sono, inoltre, stati effettuati nel mese di maggio incontri di gruppo rivolti agli ospiti secondo la modalità già sperimentata dell'attività il "Caffè con la psicologa". Gli incontri sono stati anche occasione di ringraziamento per la partecipazione degli stessi ospiti alla rilevazione.

Per la condivisione con i familiari e con ogni potenziale o reale stakeholder, la presente relazione viene pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente e, in forma sintetica, è ripesa anche nell'estratto del Bilancio

sociale presentato alla cittadinanza in occasione di uno specifico evento pubblico e poi messo in distribuzione.

Dall'analisi dei risultati abbiamo rilevato la necessità di indirizzare i nostri sforzi verso le seguenti azioni di miglioramento:

- qualità dei pasti riorganizzando l'intero processo ad essi correlato, a partire dalla revisione del contratto per le derrate alimentari, alla costruzione dei menù estivo ed invernale con una maggiore attenzione ai nutrienti importanti per gli anziani fino alla qualità dell'esperienza del pasto in termini emotivi e motivazionali;
- riorganizzazione completa del servizio lavanderia/guardaroba (contratto in scadenza nel mese di agosto) anche valutando la possibilità di realizzare una lavanderia interna affidata ad un soggetto esterno e sperimentando nuove tecniche di lavaggio dei capi, meno aggressive;
- Interventi formativi e di supporto rivolti agli operatori con l'obiettivo di migliorare la comunicazione all'interno dell'equipe per una più efficace presa in carico dei bisogni/desideri dell'anziano residente e dei suoi familiari;
- Avvio percorso di formazione sul modello *Gentlecare* in tutte e 4 le RSA i cui principali obiettivi sono:
 - promozione del benessere della persona
 - risoluzione o riduzione della gravità dei principali disturbi comportamentali
 - riduzione dello stress di chi assiste
 - riduzione dell'utilizzo dei mezzi di contenzione fisica e/o farmacologica
- percorsi formativi per tutti i componenti dell'equipe di cura sulle principali criticità assistenziali, affidati alla regia delle CSA (idratazione dell'ospite, gestione del dolore, riduzione impiego contenzioni fisiche e farmacologiche, gestione in sicurezza della somministrazione di farmaci);
- Ricostituzione dei Comitati rappresentativi dei familiari in ogni RSA
- Promozione eventi formativi rivolti ai famigliari con l'obiettivo di migliorare la loro conoscenza delle patologie dell'anziano, della vita all'interno della RSA e dell'organizzazione della giornata- tipo affinché possano divenire parte integrante dell'equipe nella cura e nell'assistenza del proprio caro;
- Implementazione e diversificazione delle attività educative e di animazione proposte agli ospiti, tenendo conto del diverso livello cognitivo e dei diversi interessi;
- Ripresa della proposta di creazione di nuclei e/o sviluppo di spazi in cui gli ospiti con simile livello cognitivo possano relazionarsi e costruire maggiori legami, sentirsi utili gli uni agli altri e migliorare il grado di coesione;
- Interventi organizzativi e relazionali volti a permettere una maggiore autodeterminazione da parte dell'ospite nelle scelte quotidiane (es. alzata e messa a letto);
- Implementazione della comunicazione con i familiari rendendo periodico l'invio di una nota informativa, (mail) oppure di un video (tramite WhatsApp) o attivando una APP a loro disposizione che possa interfacciarsi anche con la cartella utente;
- Ridefinizione di alcuni ambienti con l'inserimento di arredi e soluzioni complementari che rendano più accoglienti e domestici i locali (nella logica dell'ambiente protesico di cui al modello *Gentlecare*)
- Implementazione del personale assistenziale (con l'inserimento dell'OSS), consolidamento dell'esternalizzazione delle pulizie negli ambienti di vita degli anziani residenti;
- Potenziamento servizio di assistenza psicologica (sia per gli ospiti che per i familiari) e spirituale anche attraverso una maggior valorizzazione delle competenze del Cappellano.

In conclusione, ogni area indagata permette di meglio comprendere i bisogni e i desideri dell'anziano residente in RSA e offre spunti di riflessione per migliorarne la qualità di vita. Risulta essenziale focalizzare l'attenzione sull'unicità della persona ancora in grado di essere attiva ed interagente con il contesto in cui si trova. Una tale visione conferma la necessità di una maggiore personalizzazione del servizio e necessarie conseguenti evoluzioni culturali e organizzative del contesto ospitante.

A livello operativo, le criticità da cui partire possono essere identificate dai bisogni alla base della piramide di Maslow (es. la ristorazione), per poi soffermarsi sull'approccio relazionale all'ospite in quanto trasversale ai diversi bisogni identificati (formazione ad un modello univoco), sino al focus sui bisogni che più correlano con il senso del proprio percorso di vita secondo un modello univoco di approccio all'ospite.

Tale percorso richiede necessariamente il coinvolgimento del personale e dei familiari in momenti che, oltre a fornire strumenti tecnico-operativi, permettano riflessioni sul senso del proprio supporto in RSA e della propria relazione con la vecchiaia, la malattia, la fragilità e la morte.

Brescia, 15 maggio 2023

Stefania Mosconi
Direttore Generale

Alberto Ranzenigo
Direttore Sanitario

Manuela Montessori
Psicologa

Cristina Orsatti
Referente Qualità